

Rooting for Francophones

annual report 2013-2014

Office of the French Language
Services Commissioner

www.flsc.gov.on.ca

Commissariat aux
services en français
de l'Ontario



Office of the
French Language Services
Commissioner of Ontario



@FLSContario

By making the Commissioner an officer of the legislature, every member of the Legislative Assembly of Ontario will take on this important responsibility on behalf of all Francophones and Francophiles in the province.

Madeleine Meilleur,
Minister Responsible for Francophone Affairs

I would like to commend the work accomplished by the three parties in enabling the quick and unanimous adoption of this bill. They were able to move beyond political divides to prioritize the general interest of the Franco-Ontarian community and its language rights. By adopting this bill, the province is taking another step in recognizing the contribution of its Francophone citizens.

Denis Vaillancourt,
President, Assemblée de la francophonie de l'Ontario

In order to live up to the promise and ideal of bilingualism, we must protect minority Francophone rights in Ontario. This [adopting Bill 106] will be a lasting accomplishment [...] all Ontarians can be proud of and an inspiration to the rest of Canada, who will see that Ontario is protecting the language rights of our Francophone citizens in this exemplary manner.

Mary Cruden,
President, Canadian Parents for French (Ontario)

You may order free copies of this document or any of our other publications by contacting our office.

By mail: Office of the
French Language
Services Commissioner
700 Bay Street, Suite 2401
Toronto, Ontario M7A 2H8

By email: fisc-csf@ontario.ca
Toll free: 1 866 266-5262
Toronto area: 416 314-8013
By fax: 416 314-8331
TTY (teletypewriter): 416 314-0760

This document is also available in an accessible electronic format (HTML) and as a downloadable PDF at www.fisc.gov.on.ca under the PUBLICATIONS section.

NOTE: The masculine form is used in some passages for conciseness.

© Queen's Printer for Ontario, 2014
ISSN 1916-9175 (print, imprimé)
ISSN 1916-9183 (online)

ISBN 978-1-4606-1904-9 (print, imprimé)
ISBN 978-1-4606-4204-7 (PDF)
ISBN 978-1-4606-4203-0 (HTML)

2014

LETTER TO THE SPEAKER

The Honourable Dave Levac
Speaker
Legislative Assembly
Province of Ontario
Queen's Park

Mr. Speaker,

In accordance with section 12.5(1) of the *French Language Services Act*,
I am pleased to submit to you herewith the seventh annual report of the
French Language Services Commissioner of Ontario.

This activity report covers the period from April 1, 2013, to March 31, 2014.

Please table this report in the Legislative Assembly, as specified in section
12.5(3) of the Act.

Respectfully,



François Boileau
French Language Services Commissioner

TABLE OF CONTENTS

LETTER TO THE SPEAKER	1	STRATEGIC PRIORITIES.....	18
Summary of Recommendations	3	Global Priorities	18
Foreword.....	4	Health	20
AN INDEPENDENT COMMISSIONER	6	Immigration	22
– Recommendation 1	7	– Recommendation 3	24
REACHING OUT TO MINISTERS	8	Children and Youth	25
– Recommendation 2	11	Senior Citizens	26
THREE INTERESTED PARTIES	11	Justice	28
Ontario Citizens	12	– Recommendation 4	30
Ontario Government	12	Francophiles	30
Members of the Provincial Parliament	13	Third Parties	32
A FEW UPDATES	13	SOME GOOD MOVES	34
Postsecondary Education	13	Best Practices	34
Justice	15	Noteworthy Initiatives	36
National and International Interventions	17	Honourable Mentions	37
		STATISTICS	38
		CONCLUSION	40

Summary of Recommendations

This report covers the activities of the Office of the French Language Services Commissioner from April 1, 2013, to March 31, 2014. It is the seventh annual report of Commissioner François Boileau. It contains four key recommendations.

The Commissioner's first recommendation appears in the chapter on the independence of the Commissioner's Office and is addressed to the Speaker of the Legislative Assembly. It concerns the need for an active interlocutor in the Legislative Assembly. The Commissioner believes that it is necessary to (i) establish a standing committee on French-language services, (ii) make it part of the committee's mandate to study the reports of the French Language Services Commissioner, and (iii) require the government to respond to recommendations and other official requests within 90 days.

The Commissioner's second recommendation is in the chapter on analysis of the government's response and is addressed to the Minister

Responsible for Francophone Affairs. It emphasizes the need to take the necessary measures for full compliance with the letter of the *French Language Services Act*. To that end, the Commissioner believes that the Minister should (i) table a detailed, engaged and relevant annual report on the work of the Office of Francophone Affairs, and (ii) ensure that her annual report provides updates on the actions undertaken with respect to each of the functions assigned to her and to the Office of Francophone Affairs under the Act.

The Commissioner's third recommendation is in the chapter on strategic priorities. It concerns the immigration sector and is addressed to the Ministry of Citizenship and Immigration. Specifically, the Commissioner recommends that the Ministry establish a group of experts on Francophone immigration during the 2014–2015 fiscal year. This experts group will be responsible for (i) determining a holistic strategy

for the retention of Francophone immigrants, (ii) developing a government-wide strategic plan with a specific timetable for attaining the 5% target, (iii) establishing accountability and annual evaluation mechanisms that are transparent and accessible to the public, and (iv) including certain prominent players.

The Commissioner's fourth recommendation focuses on the justice sector of the strategic priorities chapter and is addressed to the Attorney General. Thus, the Commissioner recommends that the Ministry implement a pilot project improving access to justice in French. This project should (i) be assigned to a senior and influential civil servant within the Ministry, (ii) be conducted according to a schedule, (iii) encompass a region reflecting the diversity of access to justice in French in Ontario, and (iv) be focused on a final objective of broadening access across the province.



With the independence of the French Language Services Commissioner, the Ontario Francophonie will be given a permanent presence in the Legislative Assembly of Ontario. This is a historic achievement in recognizing and protecting the rights of Ontario's Francophone citizens.



François Boileau,
French Language Services
Commissioner of Ontario

Foreword



The roots of our future will
bury themselves in the ground
and a canopy of hope will reach
into the sky.



Wangari Muta Maathai
Nobel Peace Prize Winner
Unbowed

It is a stroke of extraordinary good fortune to experience in one's career an event so momentous that it leaves an indelible mark not only on one's memory but also on one's community. That is the good fortune that I had when, on January 1, 2014, following the adoption of Bill 106, the Office of the French Language Services Commissioner left the government and became an independent body reporting to the Legislative Assembly.

Today, therefore, the Commissioner's Office is an integral part of the Legislative Assembly of Ontario. Today, Francophones have a permanent voice in Parliament. Today, an institution that operates in French for the French language is

putting down roots in the highest ground in the province. An institution of which Francophones can be proud for years, even generations, to come.

This doesn't mean that the tree wasn't already sturdy – witness the abundant harvest of past recommendations, complaints processed, and systemic changes undertaken by the government. Yet there was always the risk that it would become merely ornamental, or worse still, that it would fall victim to wholesale cuts, at the mercy of fluctuations in political power.

Not anymore. This institution is solidly planted, like the Francophone community it represents, which, need I remind you, is about to celebrate the quadricentennial of its presence in Ontario.

The continued existence of the Commissioner's Office, Franco-Ontarians' great ally, is indispensable to the full development of a rapidly growing Francophone community. For while the community is expanding in number and diversity, while the rate of transmission of French from parent to child is climbing steadily, while French-language schools today are highly rated, while Francophone immigration is being encouraged more than ever, this wonderful vigour will be slightly diminished if the mechanisms that welcome and support

those who wish to communicate in French with their government – and the agencies it funds – are broken.

Ontario has the official mechanisms to give French the status it deserves as a heritage language. The *French Language Services Act* comes immediately to mind, but we also have the *Courts of Justice Act*, the *Education Act*, the *Regulated Health Professions Act*, the *Child and Family Services Act* and a number of other laws and regulations that set out the government's obligations with regard to services in French. This fertile legislative ground has nurtured countless other mechanisms – regulations, directives, policies, programs, reports, recommendations, etc. – in support of both the provision of French-language services and the full development of Ontario's Francophone community.

While some mechanisms are well oiled, others need to be fine-tuned, overhauled, or beefed up. Still others, notable for their absence, clearly need to be created. When such gaps are brought to the attention of my team, or if we suspect they exist, I intervene to the extent that I am able to do so.

As French Language Services Commissioner, I am responsible for conducting investigations and

making recommendations to ensure the proper delivery of French-language services in Ontario and the full development of the Francophone community in our province.

However, it is not my duty to see that all of the government's projects and communications take Francophone needs into account from the planning stage on. Nor do my functions involve making sure that members of the public are actively and systematically informed of their right to service in French, or that there are government employees in place, on a permanent basis, who are able to serve French-speaking Ontarians respectfully.

This responsibility belongs to the government. Moreover, it is incumbent on the government not only to carry them out diligently, proactively and intelligently but also to report any impediments to the delivery of high-quality French-language services and the full development of the Francophonie in Ontario, whether those impediments are explicit, implicit, procedural or regulatory.

Government employees must play an active role in resolving specific situations, such as the case of the mother who is unable to obtain service in French from a Children's Aid Society, the litigant whose language rights are denied by the judge assigned to hear his case or the elderly Francophones who receive critical post-operative instructions in English only.

The government must also play an active role in building a prosperous, sustainable future for Ontario's Francophonie. It must ensure that Francophone patients in Ontario receive integrated, high-quality care in their language, that government-funded agencies have iron-clad obligations regarding French-language services, that French-speaking immigrants are provided with proper guidance after their arrival, that updates of government programs do not downplay the importance of participation by Francophones in managing their own needs, and that Francophone citizens who depend on the system are not marginalized or further disadvantaged because they speak French.

It is this message about taking responsibility that I intend to continue sending to the government through my annual reports (including the one you are currently reading), my investigations and my recommendations; in short, everything at my disposal to improve the well-being of Ontario's Francophones, from the spring to the winter of their lives.

Obviously, I cannot do all this by myself. I would therefore like to recognize the indispensable support of the members of my team who decided to follow the new Commissioner's Office. I am deeply touched by the extraordinary commitment of my staff, and I extend my heartfelt thanks to them, with the promise that I will try to live up to their expectations. As an independent Commissioner, I plan to build this new Franco-Ontarian institution in conjunction with this exceptional team.

I am very hopeful that the new home of the Commissioner's Office in the Legislative Assembly will make it easier to assimilate this message, whose outcome, I maintain, can only benefit the whole of Ontarian society.

AN INDEPENDENT COMMISSIONER



The recommendation to make the Commissioner an officer reporting to the Legislative Assembly is a logical, reasoned proposal from a government that is serious about Francophone heritage and about the vitality of this province's community of 611,500 Franco-Ontarians.



The Honourable Madeleine Meilleur
Minister Responsible for Francophone Affairs

January 1, 2014, will be a day to remember in the history of Ontario's Francophonie. That is the date on which the Office of the French Language Services Commissioner became an independent body, reporting to the Legislative Assembly of Ontario, and not to a minister. This key moment is an exciting time for Ontario's Francophones.

In a public letter, the Commissioner thanked wholeheartedly the Honourable Madeleine Meilleur, Minister Responsible for Francophone Affairs, for tabling Bill 106 and for her leadership, her vision and her essential and crucial support.

An exciting time

Anyone who believes this independence from the government is just a "formality" should think again! The repercussions are both weighty and extremely beneficial.¹ Ontario's Francophonie now enjoys a permanent presence in the Legislative Assembly of Ontario.

This is an exciting time because the citizens of Ontario now have the benefit of an institution shielded from political whims, which ensures not only equitable delivery of services in French on their behalf but also – and perhaps more important – full development of the Francophone community.

Francophone citizens will definitely be the first to benefit from this transition, but the impact on Ontario society at large must not be overlooked, especially for Francophiles, those important citizens who base the value of a language not on the number of its speakers but on its contribution to society.

A key moment

Of course, this independence from the government certainly does not mean that the Commissioner no longer has a boss. Quite the opposite, in fact. He is now accountable to 107 new ones – all Members of the Legislative Assembly. The Commissioner no longer has only a single minister as his main interlocutor, but additionally some of the most influential members of Ontario society: MPPs.

Thus, the challenges faced by Francophone citizens in asserting their entitlement to a government receptive to their needs must be made known at the highest levels in the province. Elected officials who are obligated to ensure that the government carries out its duties properly need to hear about such challenges, and the government should be held accountable for the measures it takes to address those challenges.

However, while the Act stipulates that the Commissioner shall submit to the Speaker of the Legislative Assembly annual reports and other reports containing recommendations to support compliance with the spirit and letter of the Act, it goes no further.

¹ Office of the French Language Services Commissioner, *Straight Forward*, Annual Report 2011–2012, Toronto, 2012.

In the Commissioner's view, however, the submission of a report is not the ultimate purpose of a bureaucratic exercise designed merely to discharge a legal obligation. Instead, it is part of an indispensable process of two-way accountability between the Office and MPPs. The Commissioner's reports are not documents cast in stone.

In short, as an officer of the Legislative Assembly, the Commissioner cannot preach in the wilderness: he must find in the Legislature an active, engaged counterpart expected to respond to his comments in a timely manner.

Ideally, the counterpart in question would be a standing committee of the Legislature on French-language services, specifically mandated in part to respond to the efforts made by various

parties involved. This committee could thus ensure follow-up on the Commissioner's recommendations and concerns. Given the key matters and broad issues related to the application of this quasi-constitutional act known as the *French Language Services Act*, and the need for the province to ensure the full development of the Francophonie for the integrity of Ontario's sociocultural framework, a specialized standing committee would not sit idle.

Another potential incarnation of this counterpart would be a legislative committee specifically mandated to dialogue with the officers of the Legislative Assembly. Although they play such a fundamental role for society that they were deemed worthy of being raised to the province's highest spheres of influence, they are given no

platform within the Legislature to participate in a two-way dialogue open to the public. Given the recent proposition of the expansion of the powers of some of these officers, the Commissioner believes that the formation of a legislative committee assigned to hear what the officers of the Legislative Assembly have to say would be an eminently responsible action.

One thing is clear: the Commissioner cannot function without an active counterpart in the Legislative Assembly, and since the issues he handles are so wide-ranging and important for Ontario society, this counterpart should not be a standing committee that is already responsible for a wide range of portfolios.

RECOMMENDATION 1

The Commissioner makes the following recommendations to the Speaker of the Legislative Assembly:

- a. Aiming for the 2015–2016 fiscal year, appoint a standing committee on French-language services, specifically assigned to deal with issues related to the welfare and full development of Ontario's Francophone community
- b. Include in this committee's terms of reference the duty to study reports submitted by the French Language Services Commissioner
- c. Include in this committee's terms of reference the requirement for the government to respond to the French Language Services Commissioner's recommendations and other official requests within 90 days



For more information on this subject, visit www.flsc.gov.on.ca/ar1314

REACHING OUT TO MINISTERS



To read the full version of the government's response, visit www.flsc.gov.on.ca/a11314

As the Commissioner mentions in the previous section, the protection and expansion of French in Ontario begin with the government being accountable to the citizens. That is why the government must not only be proactive regarding the provision of services in French but also provide comprehensive answers and take concrete measures in light of the Commissioner's recommendations.

Over the years, although several of the Commissioner's recommendations were followed and resulted in tangible improvements in the delivery of French services in Ontario and, therefore, in the situation of Francophones across the province, other recommendations were less successful.

The events of last year are a prime example.

In his 2012–2013 annual report, *A New Approach*, the Commissioner made – and provided solid justification for – three key recommendations to the Government of Ontario: develop an action plan to ensure that disadvantaged populations have genuine access to French-language services; issue a directive regarding an active offer of French-language services; and issue a directive for the creation of a human resource plan for French-language services. The Commissioner received responses that were far from compelling.

Action plan for disadvantaged populations

The government's response to the first recommendation in the last annual report was both disappointing and incomprehensible, given that it was intended to provide a voice to the voiceless by requesting that an action plan be developed so that the most vulnerable groups in our society might enjoy easy access to the French-language services they need.

The Commissioner recognizes that “the development of tools and resources for front-line, policy and program staff” – as stated by the government's response – does amount to a set of initiatives that are commendable.

Nonetheless, these initiatives, which are vague and devoid of any concrete commitment, are far from enough to meet the needs of a silent class within the population. Indeed, examples abound of intervening parties that appealed directly to the Commissioner's Office on behalf of their users in order to address egregious failures to provide services in French.

The Commissioner considers that each reported case shows the tip of the iceberg, especially when it comes to ministries providing services to the most vulnerable members of society.

The Commissioner's Office is committed to looking more closely at what lies beneath the tip of the iceberg and to addressing this very important issue for disadvantaged populations. In fact, the Commissioner even intends to ask the Minister Responsible for Francophone Affairs to require action plans for the delivery of French-language services, as the law empowers her to

do, from certain ministries identified as priorities by the Commissioner's Office, the idea being that each ministry evaluates and understands the specific needs of its vulnerable Francophone clients in order to design and plan appropriate programs and services.

It is difficult to comprehend, despite the obvious stakes, why the Commissioner must continue to press the issue.

Directive on the active offer of French-language services

The Commissioner is dumbfounded by the government's response regarding his recommendation for a clear directive on the active offer of services in French.

On one hand, that response cites the new Regulation 284/11, which applies to government agencies who use third parties to offer services on their behalf. Even if the active offer concept were to be viewed as an integral part of the Act, it is not yet clear enough. Regulation 284/11 does not solve the issue of needed clarity as far as governmental agencies are concerned.

On the other hand, the government proposes to develop a strategy to increase civil servants' awareness of the importance of the active offer of French-language services. This initiative, which at first may appear promising, in fact remains woefully inadequate insofar as it represents a band-aid solution to a systemic problem.

Indeed, the value of a “directive” to the government is that it is *mandatory*: civil servants

are *required* to comply. Advice, best practices, procedures, tools, etc., are, in the end, only *incentives* to implement certain measures. In short, they remain completely optional and depend on the goodwill of each government institution, or even of each office or branch within a ministry.

And yet, when it adopted its Communications in French Directive, the government acted adequately and clearly. The government would be well advised to be inspired from this and to do the same towards the important concept of active offer.

If not, the current situation does not create an environment conducive to reaching those who are still hesitant to use services in French on a daily basis, nor to helping avert the constant threat of assimilation.

The Commissioner believes that many breaches of the Act could have been avoided with a decidedly active provision of services in French. And those breaches could sometimes have dramatic consequences, as in the fields of health care and access to justice.

Having failed to obtain a satisfactory outcome, the Commissioner will once again have to revisit this critical issue.

Directive on a human resource plan for French-language services

Nobody can deny that the government has, in recent years, provided tools and resources to government agencies enabling them to better comply with the *French Language Services Act*

(e.g., a policy on designated bilingual positions and a managers' guide on filling designated positions). It is true that since 2012 the government's general staffing policy for the Ontario public service has included principles and requirements for managers to follow in designating, staffing and undesignating bilingual positions. This is a step in the right direction, but it is clear that these tools and measures have so far failed to provide ministries and government agencies with real human resource plans for French-language services.

Indeed, each office or branch within a ministry has its own corporate culture. This means that within a single ministry, the approach and degree of compliance with respect to designated bilingual positions, for example, is always dependent on the goodwill of the managers in charge.

In fact, the weight of responsibility rests on the shoulders of the managers and French-language service coordinators to determine whether to maintain a position as designated, and whether to fill it with a bilingual person when staffing decisions are made. Such a practice has shown its limitations: some ministries have seen the number of bilingual positions decrease over time; positions are sometimes designated as bilingual depending on the staff that is already in place or available, rather than on the duties of the position; and the retention of staff in designated bilingual positions remains an ongoing problem.

In short, the importance of having a mandatory, specific human resource plan for French-language services goes beyond the issue of

staffing, designating or undesignating bilingual positions. First, such a plan would make it possible to inventory the programs and services provided by ministries and government agencies in order to determine their capacity to deliver them in French where the Act requires, including management positions to ensure the delivery of more complex services. This in turn would lead to the development of a list of designated positions and the number of bilingual employees and would ensure that the available numbers and skills satisfy the requirements of the positions. In the event that a ministry or government agency did not have enough bilingual employees to fill all the designated positions, an action plan would be developed to remedy the situation in the short and long term. This plan would cover personnel training, the hiring of new employees, employee retention or a transfer of responsibilities.

At the risk of repeating himself, the Commissioner insists that, whatever tools and other resources have already been developed and deployed, they cannot truly achieve their goals unless they are first designed in a consistent manner by all stakeholders and then implemented systematically with specific instructions for their use. This is something only a government directive issued by the Management Board can ensure. Also, only the board can consolidate current initiatives, contrary to what the government maintains.

On this issue, the Commissioner will not budge: a directive on the development and implementation of a government-wide human resource plan for French-language services is one of the pillars of the effective, integrated

implementation of the Act. Setting out mandatory guiding principles in a general human resources policy is one thing. Instituting a directive issued by the Management Board requiring the establishment of a human resource plan for the delivery of French-language services is something else entirely.

Lastly, in this era of transparency and open data, it would be appropriate for every government institution to publish every year the number of vacant designated bilingual positions and the number of designated bilingual positions staffed by employees who have the required language skills. This would make it possible to track trends in the staffing of designated bilingual positions and take the necessary corrective action, if any.

Leadership begins at the top

Requiring the Commissioner to keep on fighting the good fight is not a viable approach. No, the solution lies elsewhere. In fact, it is obvious since it is all there, in black and white, in the *French Language Services Act*.

The Commissioner is not responsible for the enforcement of the Act. That task belongs to the Minister Responsible for Francophone Affairs. And that task includes elements such as the presentation of an annual report, the preparation and recommendation of projects and priorities with respect to French-language services, monitoring the development of

programs for the provision of services in French and the use of the French language – and the specific request that government projects aimed at implementing the Act be prepared and presented. This last element is crucial because the implementation of the law requires the implementation of the Commissioner's recommendations arising from the performance of his duties.

The Commissioner does not seek in any way to denigrate the great work that has been done in the past and which continues to be done through the contribution of the Minister Responsible for Francophone Affairs and the Office of Francophone Affairs – far from it. But the blandness of some government responses to recommendations that are nonetheless critical for the Francophone community convinces him that such a situation would be rare, and that gains would be much more significant if the government took the steps that are needed for the letter of the *French Language Services Act* to be fully respected, while showing the backbone required for its spirit to be respected.

In fact, the Legislative Assembly's Standing Committee on Justice Policy currently has a mandate to analyze the actions undertaken by the Office of Francophone Affairs. To the Commissioner's knowledge, the Office has never been summoned by this important Standing Committee to discuss issues relating directly to the *French Languages Services Act*. It would, at

the very least, be appropriate for the Standing Committee, responsible for such matters, to be better informed on the issues relating to French-language services as well as the essential role that the Office of Francophone Affairs plays and must continue to play.

In this new age of more direct dialogue between governments and the public, transparency becomes absolutely critical. The citizens of Ontario need to be presented, at least once a year, with the government's vision for French-language services, especially with regards to the initiatives of the Minister and the Office of Francophone Affairs. The community deserves more than the current annual reports, which are buried somewhere on a website and present largely "old news". In their current format, these reports are written from a purely administrative perspective and exist solely to fulfill a legal obligation. Lacking vision, inspiration and vitality, the current annual reports constitute a missed opportunity to initiate genuine dialogue with the Franco-Ontarian community and society as a whole. The excuse of lacking time and resources no longer meets the grade. It is imperative for the Minister to use the mechanisms and opportunities instituted by the government to share her strategic reflections on the status of the Francophonie in Ontario in relation to the events, issues and circumstances of the time while remaining focused on the identified goals to be achieved in coming years.

RECOMMENDATION 2

The Commissioner recommends that the Minister Responsible for Francophone Affairs:

- a. Table in the Legislative Assembly, pursuant to section 11(3) of the *French Language Services Act*, a detailed, engaged, and relevant annual report on the business of the Office of Francophone Affairs
- b. Ensure that her annual report provides an update on the actions undertaken with respect to each duty that the Act confers upon her, particularly sections 11 (2) (a), (b), (c) and (e), and that the Act confers upon the Office of Francophone Affairs, particularly sections 12 (2) (a), (b), (c), (d) and (e)

The Commissioner also recommends that the Minister Responsible for Francophone Affairs attempt to meet, at least once a year, with the Standing Committee assigned to the Office of Francophone Affairs to discuss issues relating to Francophone affairs and the delivery of services in French.



For more information on this subject, visit www.flsc.gov.on.ca/ar1314

THREE INTERESTED PARTIES

How the Office Communicates with Stakeholders

Ontario Citizens:

- Social media
- Consultations
- Speaking engagements
- Meeting with community groups

Ontario Government:

- Cooperative contacts with public servants
- Formal contacts with senior officials
- Investigation reports and annual reports
- News releases

Members of the Provincial Parliament:

- Recommendations by the Commissioner
- Dialogue with the relevant parliamentary committee
- Officers' meetings
- Ongoing dialogue with ministers and MPPs

Vision

"The Office of the French Language Services Commissioner works to ensure active, integrated delivery of French-language services in support of the development of the Francophone community and Ontarian society."

As much as its official role is to help citizens receive the services to which they are entitled, the ultimate goal is to see the day that offering and providing French-language services will simply be a matter of course.

For Francophones, being able to communicate in one's mother tongue is more than a right; it is a need. The most bilingual among us still prefer to obtain services in the language known best when it comes to sensitive matters such as health care or justice, or when one's means are diminished, be it due to social circumstances,

illness or aging. However, they will do so only if the option is available, *and if it is actively offered*

Francophiles trying to maintain their second language, which they actively learn in classrooms, also need support and services. They may not be faced with living as a minority in Ontario, but they too are faced with similar challenges when trying to access French-language education and services.

The Commissioner's Office has more empathy for Ontario's most vulnerable citizens, those who are most in need of government services yet the least likely to reach out for fear of reprisals. The Commissioner's Office believes that "the moral test of government is how that government treats children, the elderly, the sick, the needy and the handicapped".¹

Mission

"The mission of the Office of the French Language Services Commissioner is to ensure that the public receives high-quality French-language services from the Government of Ontario. Through its powers of investigation, it monitors the application of the *French Language Services Act*. It strongly encourages government ministries and agencies to proactively design policies and programs that are adapted to their Francophone clientele, notably through its power to make recommendations."

Looking at its mission from this new perspective of independence from the government, the Commissioner's Office has identified three groups from whom support is essential to carry out its mandate. Ontario citizens at large, the Ontario government and Members of the Legislative Assembly.

Ontario Citizens

The Commissioner's Office invites all citizens of Ontario, regardless of their mother tongue, to communicate with his Office to address concerns they may have with regard to any gaps in the

application of the *French Language Services Act*. This is not limited to instances of poor-quality direct services. It also includes broader issues such as the systemic barriers that restrict the provision of French programs and services to those who wish to live in French, in Ontario.

The Commissioner quickly sees to the most urgent cases but does not underestimate the importance of complaints that do not require immediate intervention.

Ontario Government

The Commissioner's Office works hard to maintain ongoing and active relations with its government partners who are responsible for the delivery of quality French-language services.

In general, the Commissioner's Office gets involved mainly when it receives complaints from the public or suspects a problem with regard to gaps in providing French services. Government representatives should see these interventions as

opportunities to enhance the government's services and programs.

Because it is responsible for offering direct and indirect services to the public, the government must take responsibility regarding any deficiencies

¹ Hubert H. Humphrey's statement. Available online: <http://www.hhh.umn.edu/about/HHHquotes.html> (page consulted in May 2014)

in the delivery of French-language services that are brought to the Commissioner's Office. After all, the complainants that turn to the Commissioner's Office are in fact its complainants.

The government must be as proactive with its offer of French-language services as it is in prevention and service adjustments. Indeed, the government is essential to the implementation of the recommendations made by the Commissioner in his annual and investigative

reports, which implies that it must provide substantive responses and take concrete actions regarding these recommendations. For this reason, the Commissioner expects active collaboration from the Ontario government to pursue his mission.

Members of the Provincial Parliament

As the newest Officer of the Assembly reporting to the Legislature, the Commissioner's role is to assist elected parliamentarians in holding the government and its officials accountable for their

stewardship, implementation and delivery of French-language services, in keeping with the provisions and the spirit of the law.

Accordingly, the Commissioner expects the same attentive ear and sufficient resources, as well as a firm commitment from the Legislative Assembly of Ontario to pursue his mission, in addition to

ensuring that the government fulfills its statutory and regulatory obligations.



For more information on this subject, visit www.flsc.gov.on.ca/ar1314

A FEW UPDATES

With hundreds of new complaints received each year, on top of the hundreds of files that the team is still processing, the Commissioner's Office is not short of work.

This section provides updates on some of the Office's current projects.



For more information on this subject, visit www.flsc.gov.on.ca/ar1314

Postsecondary Education

In June 2012, the Commissioner published a special investigative report entitled *The State of French-Language Postsecondary Education in Central-Southwestern Ontario: No access, no future*,³ in which he concluded that the limited French-language postsecondary options, long

distances and fragile autonomy of some institutions undermine student recruitment and retention, resulting in a loss for the Franco-Ontarian community.

Although the Commissioner is still waiting for a response to the four recommendations in the report, it is evident that the government has

been striving to improve access to French-language postsecondary education in this underserved area.

Throughout the past year there have been many improvements in access to French-language postsecondary education, including much-needed additional funding for increased programming.

³ Office of the French Language Services Commissioner, *The State of French-Language Postsecondary Education in Central-Southwestern Ontario: No access, no future*, Investigation Report, Toronto, 2012.

Other noteworthy successes include the following:

- The University of Hearst became the first Ontarian university to be designated under the *French Language Services Act*
- La Cité collégiale became the third Ontarian postsecondary institution to be designated under the *French Language Services Act*
- York University's Glendon Campus expanded with a Centre of Excellence for French-language and Bilingual Postsecondary Education.

Additionally, to address and improve access to French-language programming at the postsecondary level in Central-Southwestern Ontario, the government introduced an Advisory Committee consisting of area experts within the Francophone community. This was a progressive step taken in response to one of the Commissioner's recommendations.⁴ This new Advisory Committee is a step towards ensuring that the right decision makers within government will be advised with a comprehensive overview of improving French-language education at the postsecondary level in Central-Southwestern Ontario. The government did a great job of recruiting a well-rounded group of individuals for this important task. The Commissioner anticipates positive improvements to the postsecondary

landscape, promoted by this group, in collaboration with the government.

Another success, albeit on a much smaller scale, was the broadening of the eligibility criteria for the Travel and Commuting Grants. This was done in an attempt to rectify the cancelling of the Fellowships for Studying in French program, which caught the Francophone community by surprise in 2012. While this band-aid solution provides a small financial incentive towards encouraging Francophones and Francophiles to pursue their postsecondary education in French, it is far from an equitable replacement for the Fellowships for Studying in French program, which was introduced in 1975 to specifically encourage and promote postsecondary education in French. The Commissioner is nonetheless pleased with this outcome, which came as a result of the Commissioner's investigative report *Cancellation of the Fellowships for Studying in French: It pays to do your homework*.⁵

Outside the halls of government, the Francophone community came together to ensure that their voices are heard at all levels with the establishment of the États généraux sur le postsecondaire in Francophone Ontario.

With all of this progress to report, the Commissioner is hoping to see continued momentum in 2014–2015 and is looking to the Ontario government to support the following priorities that will lead towards a more equitable

postsecondary education landscape in French language:

1. Work with Ottawa and Laurentian Universities, and possibly Glendon College, to help them through the designation process.
2. Ensure not only that the new Advisory Committee is given the opportunity to present its findings and recommendations to the Deputy Minister's office but also that the government includes them in its Action Plan.
3. Provide the États généraux with the support and resources needed to carry out its mandate.

Despite the positive outlook in postsecondary education, the Commissioner would nonetheless like to put the spotlight on an important recommendation made in the investigative report *The State of French-Language Postsecondary Education in Central-Southwestern Ontario: No access, no future*,⁶ which is still waiting for government response.

4. Expand the current method of data collection, which is based on an incomplete understanding of French-language education in Ontario that includes only rights-holders.



For more information on this subject, visit www.flsc.gov.on.ca/ar1314

⁴ Ibid.

⁵ Office of the French Language Services Commissioner, *Cancellation of the Fellowships for Studying in French: It pays to do your homework*, Investigation Report, Toronto, 2013.

⁶ Office of the French Language Services Commissioner, *The State of French-Language Postsecondary Education in Central-Southwestern Ontario: No access, no future*, Investigation Report, Toronto, 2012.

Justice

TRUE STORIES

The Office of the French Language Services Commissioner notes that there is a lack of knowledge with respect to language rights even among those charged with administering justice and enforcing the law, as evidenced by a few complaints in the past:

"A family court judge denies a litigant's request for a bilingual proceeding, even though the request was in proper form. The litigant then hires a lawyer, who has to tell the judge that he intends to apply to the

Superior Court to force the judge to honour his client's language rights. Only then does the judge recognize the litigant's right to be heard in French."

"A citizen who wishes to adopt the son of his new partner fills out all the documentation for this purpose. While this type of adoption normally requires only a week or two to be processed, the file stagnates for over three months, because the application was filed at the court office in French."

"A family court judge refuses a bilingual trial for a defendant despite a request having been made in good and due form. The defendant then hires a lawyer, who must go so far as to tell the judge he intends to apply to the Superior Court to force the judge to respect the linguistic rights of his client before the judge in question finally recognizes the right of the defendant to be heard in French."

The *French Language Services Act* clearly specifies the status of French as an official language of Ontario's courts. Together with the *Courts of Justice Act* and the *Criminal Code*, the Act guarantees litigants' right to French-language services in Ontario, including the right to have their case heard by a judge who is fluent in French, anywhere in Ontario. However, the complaints that the Commissioner's Office continues to receive show that more must be done. Much more.

Access to justice in French is a key issue for the Office, which is not surprising since justice is ever-present in our lives (contracts, fines, estates, divorces, trials, etc.) and its administration has profound repercussions.

Regulations

At the risk of oversimplifying, let's assume that acts reflect the lawmakers' general intentions, while regulations reflect the details of how acts are to be implemented. This means that regulations are often more useful to the average citizen, since they often contain concrete information about what he or she has to do to comply with the act. However, in Ontario, while laws are valid only if they are in both official languages, regulations are valid even if they are in English only. A good example of this is Ontario's Building Code. Although the act that establishes the Code and lays the groundwork for a healthy construction industry in Ontario is in both languages, the Code itself is in English only. In short, a Francophone in Ontario who is not fluent in English does not have access to as

complete a regulatory framework as does an Anglophone citizen. As a result of this inequitable situation, the Commissioner asked the Attorney General to ensure that regulations that are particularly useful to citizens are translated into French.

Since 2009, the Commissioner has received many positive reports in this regard, and this year is no exception. In 2013-2014, the Ministry of the Attorney General continued to invest a significant level of human and financial resources in the translation of regulations, which produced noteworthy results, as 43% of regulations now have an official French version. While the initial goal of 50% was not achieved, at the time this report was written, 40% of the remaining unilingual regulations were in the process of being translated. According to the Ministry,

it is only a matter of time before 65% of all regulations will be bilingual.

In addition, a number of ministries are expected to have almost all of their regulations available in both English and French in the near future. When this is complete, progress will have been made in a variety of areas that affect the health and working lives of Ontario's citizens.

Results of the legal experts committee's work

In response to the Commissioner's recommendation, the French Language Services Bench and Bar Advisory Committee was formed in 2010, and in 2012, it produced a pivotal report on access to justice in French that offered a wide range of possible solutions to ensure "effective and meaningful access to justice in French in Ontario".⁷ The Committee's recommendations dealt with many facets of access to justice in French, from active offer to language rights education for staff and the bilingual capacity of judges, and the Commissioner commented at length on each one in his blog in 2012 and 2013.

Since then, a steering committee was established to implement the recommendations, and in February 2013, the Commissioner received a report on some of the progress it had made, particularly in promoting the concept of active offer among court staff and educating the judiciary on language rights. The Commissioner applauds these efforts and the Ministry's obvious

determination to remedy the shortcomings documented in the report on access to justice in French.

That said, the Commissioner's Office continues to receive complaints, some of them quite disappointing, about French-language services in Ontario's courthouses. When a complaint is urgent (e.g., if the lack of French-language services threatens to disrupt the administration of justice), the Office's staff tries to intervene as quickly as possible, which consumes a great deal of resources. When the problems raised are more systemic, the Office asks complainants to be patient and explains the Ministry's step-by-step approach; however, this type of response cannot and must not continue for too long.

Bilingualism of judges

The original impetus behind the 2008–2009 recommendation to establish a committee to study access to justice in French was in fact the Commissioner's concern about the apparent shortage of bilingual judges in Ontario. Although in the end the Committee was unable, because of a lack of precise statistics, to confirm that there were not enough bilingual judges in Ontario, it nevertheless concluded that "the linguistic qualification process for judges in some courts in Ontario [...] is not adequate".⁸ Indeed, the evaluation of the language skills of judges appointed to the Ontario Court of Justice is currently an informal process. The

implementation steering committee is working to rectify the situation.

The Court of Justice is not the only court involved in the settlement of legal disputes in Ontario, though. Two other important bodies are the Superior Court of Justice and the Court of Appeal for Ontario. However, the appointment of judges to these two courts is a federal responsibility. This division of powers could have complicated efforts to improve the language skills of judges and justices of the peace in Ontario, if the Commissioner of Official Languages of Canada had not himself launched an important study of the bilingual capacity of the judiciary in Canada's superior courts.

In August 2013, the Commissioner of Official Languages published the results of an in-depth, systemic review of the issue, conducted in conjunction with the French Language Services Commissioner of Ontario and the Commissioner of Official Languages for New Brunswick. The study, entitled *Access to Justice in Both Official Languages*, makes 10 recommendations for improving the appointment process and providing better language training and language rights education for the superior courts' judiciary.

One of the recommendations is particularly important for access to justice in French in Ontario: the establishment of a memorandum of understanding between the Minister of Justice of Canada and the Attorney General of Ontario to clearly define the language skills that a bilingual

⁷ Available online: http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/english/about/pubs/bench_bar_advisory_committee/full_report.pdf (page consulted in May 2014).

⁸ Ibid.

judge should have and identify the appropriate number of designated bilingual positions in the judiciary for superior courts (Recommendation 2). In light of the remarkable commitment

demonstrated by the Ministry of the Attorney General to improving access to justice in French in Ontario, the Commissioner is hopeful that this recommendation will not be ignored and that

such a memorandum of understanding will be concluded in 2014. Stay tuned.

National and International Interventions

National relations

The signing of memorandums of understanding with the official languages commissioners of Canada and New Brunswick in 2012 and 2013 boosted collaboration and information sharing with these two institutions.

In addition, the offices of the three commissioners identified Francophone immigration as a priority area warranting further study. They therefore agreed to pool their efforts and explore the possibility of working on a joint project on Francophone immigration in their respective jurisdictions.

Furthermore, in anticipation of the 2015 Pan American and Parapan American Games in Toronto, the Commissioner's Office is collaborating with its federal counterpart to open a dialogue with the organizers to ensure that the Francophone community is fully involved and plays an active role in an international sporting event that reflects the linguistic duality. This is especially important since the Games coincide with the celebration of

the 400th anniversary of the Francophone presence in Ontario.

The Commissioner is also continuing to cultivate relations with his newly appointed counterparts in other parts of Canada. He sent letters of congratulations to Ms. Snookie Catholique, Official Languages Commissioner of the Northwest Territories, and Mr. Jean-Paul Arsenault, Prince Edward Island's Complaints Officer. In addition to strengthening cooperative relations with colleagues at the national level, the Commissioner expanded his international exchanges.

International Association of Language Commissioners

In May 2013, the Commissioner attended the International Conference on Language Rights in Dublin, Ireland. This conference, whose theme was "sharing best practices", was an opportunity to discuss language policies and the implementation of each jurisdiction's laws concerning the protection of minorities and the preservation of their linguistic heritage.

In attending the conference, the Commissioner was able to share the Ontario government's exemplary practices regarding Francophones'

language rights. In particular, it provided an opportunity to talk about the concept of a minority and the definition of a Francophone in Ontario. The first annual conference of the International Association of Language Commissioners was held in Barcelona, Spain, in March 2014.

As a founding member, the Commissioner was invited to the Association's official launch, during which he gave a speech as part of a panel discussion on the impact of investigations. It was an opportunity to talk about the importance of using the powers he has under the *French Language Services Act* to conduct investigations and make recommendations in order to improve the quality and availability of the Ontario government's French-language services.



For more information on this subject, visit www.flsc.gov.on.ca/ar1314

STRATEGIC PRIORITIES

Global Priorities

Three Rs of the Commissioner's Office – Our Strategic Focuses

Reinforce

- Post-independence transition
- Managing information and intellectual capital
- Complaints management
- Financing and budgeting
- Professional development of staff
- Next generation

Reach out

- Determining the target audience
- Expanding the presence of the Office
- Social media
- Community relations
- Government relations
- Parliamentary relations

Realize

- Emergency complaints (immediate interventions)
- Complex complaints (global interventions)
- Annual reports
- Formal investigations
- Special reports
- External evaluation of the Office

Future priorities of the Commissioner's Office

This pivotal moment for the future of the Commissioner's Office – gaining its independence from the government – was a perfect opportunity to examine exactly what that future should look like. Accordingly, in the fall of 2013, the Office undertook a strategic planning exercise whose results will help to guide its activities during the coming years.

The Office's major strategic focuses for the years to come are known as the Three Rs, because they can be summed up by three verbs: *reinforce*, *reach out* and *realize*.

Priority sectors

Following is a list of sectors to which, in the Office's view, the team would do well to pay closer attention in the coming years. Since it was

still unknown at the time this report was written exactly what resources the newly independent Commissioner's Office would have, these priority sectors are arranged on the basis of general timeframes rather than a specific schedule.*

* Based on the resources that he hoped to have as the newly independent Commissioner's Office, the proposed timeline for the Office's strategic priorities is for planning purposes only. "short term" reflects a period of one to two years; "medium term" a period of three to four years; and the "long term" a period of one to four years.

Short term

- Improvement of the school acquisition process and amendment of the applicable regulation – Follow up on the Office's investigation report entitled *When the most elementary becomes secondary*
- Children and youth services – Paying special attention to Children's Aid Societies
- Services for the elderly – Particularly with a view to increasing in-home services
- Pan American/Parapan American Games – Major events that will take place in Toronto in July and August 2015, in which French must play a prominent role
- Translation of Ontario regulations – Follow up on a recommendation from the 2008-2009 annual report
- Designation of areas – Continuation of discussions on the designation criteria (see section 1.4 of the 2011-2012 annual report)
- City of Ottawa – In its dual capacity as a municipality with a French-language services by-law and the National Capital
- Third parties – Follow up on the implementation of Regulation 248/11 governing the delivery of French-language services by third parties

Medium term

- Family law – Ontario family courts' capacity to handle cases in which at least one party is Francophone
- Administrative tribunals – More than 230 tribunals settle disputes in Ontario under procedures that are sometimes incompatible with the accepted principles of providing service in French
- Persons living with HIV/AIDS – Equitable access to health and social services for this often marginalized group
- Social assistance – Especially in view of municipalities' role in delivering these services
- Occupational health and safety – Training, prevention of workplace accidents, bilingual capacity of the Workplace Safety and Insurance Board
- Specialized education – Literacy and Basic Skills; education of Francophones with a vision and/or hearing disability
- Francophiles – Taking advantage of the like-mindedness of citizens who support the enhancement of the vitality of Ontario's Francophonie, whether they speak French or not

Long term

- Immigration – Including the application of the Inclusive Definition of Francophone in initiatives that promote Francophone immigration and welcome newcomers
- Health – Structural capacity of this enormous sector to ensure adequate management of Francophone patients
- Access to justice in French – Implementation of the recommendations of the provincial-level report *Access to Justice in French*
- Municipalities – Adoption and implementation of municipal by-laws and regulations concerning French-language services
- Follow-up on the Office's recommendations – Every year, the Commissioner makes recommendations for the improvement of French-language services in Ontario; he has to check periodically to determine what progress has been made on each one

The preceding list is obviously not complete and is certain to change with the political, social and economic climate of the day. Moreover, the projects enumerated are very ambitious in view of the team's size: six people, including the Commissioner, with only three of them working on investigations. An essential condition for

executing these projects is that the resources allocated to the Commissioner's Office must be consistent with his mandate.

The next few pages contain a detailed analysis of selected French-language service issues in specific priority sectors.



For more information on this subject, visit www.flsc.gov.on.ca/a7314

Health

A work in progress

The health care sector is one of the largest government portfolios, and one on which Ontarians rely heavily, so it is not surprising that the Commissioner's Office sees a significant number of complaints related to health care every year. With that being said, progress has been made in the delivery of French-language services in this sector over the past five years.

The delivery of health care in Ontario is complex.

The Ministry of Health and Long-Term Care does not deliver health care services in and of itself. It oversees the province's strategic action plan that includes the funding of health services and the dissemination of their policies. The Ministry delegates responsibility for the delivery of health care services to Local Health Integration Networks (LHINs).

Also, as a result of a recommendation from the Commissioner's *Special Report on French Language Health Services Planning in Ontario*, in May 2009, the addition of six health service Planning Entities were created to engage the Francophone community and provide strategic planning recommendations to the LHINs with regards to the delivery of French-language services. Although this added another layer to the already complex health care service delivery model, it was a necessary step towards the active delivery of French-language services. With the creation of these new Entities, there was a need for the Ministry of Health and Long-Term Care to outline and communicate the roles and responsibilities of both the LHINs and the Entities.

This past year, the Ministry of Health and Long-Term Care did a great job of doing just that. Managers from the LHINs, the Entities and the Ministry got together in a successful day-long forum in which the Ministry reaffirmed its policies, its expectations and the roles of all

parties involved. More important, it was an invaluable opportunity for networking and collaboration between the Entities and the LHINs.



The Commissioner's Office began receiving positive feedback in the last quarter of 2013 from Francophone leaders in the health care sector praising the Ministry's support, which fostered marked improvements in the LHINs' engagement with the Entities.



This forum was such a success that follow-ups are necessary. The Commissioner can only hope that it will become a biannual event to ensure ongoing communication and collaboration between the LHINs and Entities, which is important to the delivery of health care services that meet the Francophone community's needs.

Helping the most vulnerable when they need help the most – HIV/AIDS

Francophones dealing with the life-limiting illness that is HIV/AIDS are often faced with choosing between a facility that specializes in HIV/AIDS (in English), and a facility that caters to the Francophone public at large, thereby losing all the cultural sensitivities that accompany this disease.



Anglophones living with the same life-limiting illness don't have this awkward and difficult choice to make.



The Commissioner's Office continues to receive complaints from this vulnerable community, who are a minority within a minority. Because this is an area that is so sensitive and touches on several vulnerable populations (LGBT, immigrants, women, youth, the elderly, those living with mental health issues and drug addictions), the Commissioner's Office will be looking at picking up where the 2011-2012 annual report ended, looking for a strategy from the Ministry that will fully integrate French-language services for all those living with HIV/AIDS throughout their medical journey.

To get an in-depth view of the current situation of Francophones living with HIV/AIDS, the Commissioner will look into launching a thorough province-wide investigation with a view to making carefully crafted, well-researched recommendations to the Ministry of Health and Long-Term Care that will improve the quality of life for Francophone HIV/AIDS patients from all walks of life.

Taking the pulse of a community through health care



How does providing French-language services provide cost savings in health care?



People often ask the Commissioner why providing French-language services is so important in health care, and then tend to follow that question with one related to the cost associated with providing French-language services. The Commissioner will never tire of explaining that not all Francophones are bilingual, and that even for those who are fully bilingual, when it comes to the need for more personal and sensitive services, the ability to use one's first and best language is important. Communication in one's mother tongue is instrumental when it comes to providing

information about medication, allergies, health conditions, etc. Far from costing more money, providing the right service in health care at the original point of entry saves money in the long run.

The Commissioner recently heard of a new immigrant who was bilingual, but not in English; the only official language of Canada she understood was French. She went to see an English-speaking doctor but was unable to fully understand what her health condition was, and consequently did not take her prescribed medication correctly. As a direct consequence she fell ill again and required more medical help, thus doubling the cost of health care. Had she received her services in French at the point of entry, she wouldn't have needed the additional medical help.

Unfortunately this problem is shared by many people across Ontario each and every day. While it would be impossible to provide bilingual staff all the time, there are ways to better understand the specific needs of the Francophone clientele and reallocate the scarce resources available more effectively.

- **Active offer** – Many Francophones are unaware that they can obtain French-language services from many health care providers, simply because there is no written or verbal statement to that effect. That is why it is essential to

advertise the availability of French services through systematic "active offer".

- Human resources – It is simply impossible to provide effective health care services in French if there is no working knowledge of French among the staff. The health services providers

must develop a human resources plan to ensure the availability of bilingual staff.

The delivery of better health care to the entire Francophone population, and in fact to any population, is important in creating sustainable, healthy and strong communities, especially in an

era where we are shifting to a more holistic health care model centred on prevention.



For more information on this subject, visit www.flsc.gov.on.ca/a7314

Immigration

The 5% target

In 2012, the Ontario government announced the development of its first immigration strategy to attract more highly skilled workers in support of the development and enhancement of Ontario society, including the Francophone community. This clear goal and this leadership by the government were reflected in the announcement of a 5% target for Francophone immigration, which will certainly contribute to the vitality and the social, economic and cultural development of the Francophone community if it is reached.

The Minister of Citizenship and Immigration pledged to incorporate this target into every class of federal and provincial immigration program. In fact, the province is overseeing, jointly with the federal government, the work of developing the new Expression of Interest system to be implemented sometime in 2015.

This opportunity should undoubtedly help the Ontario government promote its 5% target and incorporate in this new system the specific characteristics of Francophone immigration in Francophone minority communities.

In its recent strategic planning exercise, the Commissioner's Office team identified Francophone immigration as a priority issue in which it intends to get involved and play an active role. This concern is shared by the language commissioners of Canada, New Brunswick and Ontario, and they are currently collaborating and pooling their efforts for a joint project in the coming months in keeping with their respective jurisdictions.

Actions undertaken

Since the publication of Ontario's first immigration strategy in 2012, the government has undertaken a number of actions. A working group was formed to develop measures for achieving the 5% target under the leadership of the Minister of Citizenship and Immigration.

The working group has identified a number of priority action areas, such as recruitment and retention of qualified Francophone applicants in other countries and those who are already in Ontario. The working group has also initiated other priority actions, such as strengthening the partnership with Citizenship and Immigration Canada (CIC) and improving access to provincial settlement programs. In that vein, the Ministry changed the eligibility criteria for its language training programs in November 2013 to allow Francophones whose mother tongue is French to take English as a Second Language classes.¹⁰

In addition, in February 2014, the Ministry introduced Bill 161,¹¹ which is intended in part to attract more qualified immigrants under the Provincial Nominee Program while redesigning the program to better meet community needs.¹² If passed, this bill will enable the government to commit itself to making sure that the Franco-Ontarian community also benefits fully from this program to attract, welcome and integrate new immigrants.

¹⁰ For more information: <http://news.ontario.ca/mci/en/2013/11/ontario-helping-more-francophone-immigrants-succeed.html> (page consulted in May 2014).

¹¹ For more information: http://www.ontla.on.ca/web/bills/bills_detail.do?locale=eng&Intranet=6&BillID=2938 (page consulted in May 2014).

¹² For more information: <http://www.ontariomigration.ca/OI/en/pnp/index.htm> (page consulted in May 2014).

In addition, the Ontario government can take pride in being the only provincial/territorial government to sit on the new CIC-Francophone Minority Communities Committee, whose mandate is to restart the national effort to increase Francophone immigration in minority areas.

The importance of accountability mechanisms and an experts group

In his last annual report, the Commissioner expressed a desire to see the government introduce transparent accountability mechanisms for Francophone immigration so that it can report tangible results in achieving the objectives. He repeated that wish over the past year.

As a result, the Ministry recently informed the Commissioner that it was planning to publish its first progress report on its government-wide efforts to reach the 5% target in the spring of 2014. The Ministry is also considering taking advantage of this opportunity to hold consultations with Francophone stakeholders in this issue.

The Commissioner recognizes the various ministerial initiatives in this area, including the establishment of the interministerial working group. Also worth mentioning are the Ministry's

continual efforts to engage representatives of the Francophone community at various events and forums of intergovernmental and community stakeholders.

All these initiatives are steps in the right direction. Nevertheless, the Ontario government currently has no transparent accountability and evaluation mechanism of its own to report its results in relation to the 5% target.

Every year, the federal government publishes statistics on admissions to Canada by province of settlement and language. As the Ministry itself admits, these statistics may present a certain challenge since the federal government uses a very different definition of Francophone and a very different computation method from Ontario.

The Commissioner is having trouble understanding how the government hopes to implement a winning strategy for achieving its 5% target without having the main players – support organizations, municipalities and employers – involved from the outset. Ad hoc consultations, even useful ones, cannot meet the need to work closely and continually with partners that are not only intimately familiar with the field but also dedicated to playing a greater role in building the new Canadian immigration system. Nor can this exercise replace the important work of addressing the

needs and priorities of both Francophone newcomers and their host communities.

It is therefore important for the government to take a holistic approach that would involve combining a number of tools and initiatives in support of the effective implementation of a strategy for promoting, recruiting, welcoming, training, integrating and retaining Francophone immigrants. Among these tools, the establishment of a group of experts on Francophone immigration and transparent accountability and annual evaluation mechanisms to make the necessary adjustments based on the results achieved is crucial. The experts group would be tasked with developing a government-wide strategic plan to achieve the 5% target within a reasonable and realistic timeframe. That plan would also take into account the regional realities of popular settlement areas for Francophone newcomers.

Moreover, the establishment of such structures, which contribute to the vitality and development of Ontario's Francophonie, is not completely unprecedented within the government. Examples include the Provincial Advisory Committee on Francophone Affairs, which reports to the Minister Responsible for Francophone Affairs, the French Language Health Services Advisory Council, which provides advice to the Minister of Health and Long-Term Care, and the Permanent Working Group of the

Minister of Education. This structure is especially critical since, unlike the Ministry of Education

and the Ministry of Health and Long-Term Care, the Ministry of Citizenship and Immigration does

not have a division or branch responsible for French-language programs and services.

RECOMMENDATION 3

The Commissioner recommends that the Ministry of Citizenship and Immigration (MCI) establish a group of experts on Francophone immigration during the 2014–2015 fiscal year. This group of experts would:

- a. Devise a holistic strategy for promoting, recruiting, welcoming, training, integrating and retaining Francophone immigrants
- b. Develop a government-wide strategic plan, with a specific timetable, for achieving the 5% target for Francophone immigration, taking into account the province's regional realities
- c. Establish annual evaluation and accountability mechanisms that are transparent and accessible to the public
- d. Include at least the following parties:
 - Representatives from concerned ministries
 - Francophone immigration stakeholders
 - University and college administrators or professionals
 - School board administrators or professionals
 - Business and chamber-of-commerce leaders
 - Municipal representatives



For more information on this subject, visit www.flsc.gov.on.ca/ar1314

Children and Youth



For [Francophone students], showing pride entails waking up in the morning, heading to school knowing the challenges that await and, if we're lucky, pursuing our postsecondary studies in French as well. It won't be until later in life that we'll truly appreciate the gift we have. But what can I say? C'est la vie!¹³



Any organization that cares about disadvantaged populations will regard children and youth services as critical. The Commissioner's Office is no exception. Children and youth are obviously not going to demand services in French, much less file a complaint if such services are not available. The Commissioner would never be naive enough to equate this silence with the comforting conclusion of a job well done. Like the providers of children and youth services, he has a duty to go beyond what's easy and look out for this group.

Children

Ontario's Children's Aid Societies do a remarkable job of protecting some of the most vulnerable members of our society. The Commissioner is delighted with the excellent relationships he has

with these organizations (as illustrated by his September 2013 visit to the Children's Aid Society of the Districts of Sudbury and Manitoulin) and the efforts made to improve French-language services there (for example, meetings of various Francophone child service experts).

While the Commissioner has never had, and continues not to have, any intention of deprecating the vital contribution made by Children's Aid Societies, the latter are front-line providers of social services for children. It is only natural for a Commissioner who cares about the well-being of disadvantaged Francophone populations to pay special attention to them. He is periodically reminded of the importance of remaining vigilant by complaints such as that of a Francophone mother living in a shelter who in the summer of 2013 had made a request in French for assistance for her and her young daughter and in the winter of 2014 had still only received assistance from social workers able to manage just a few words of French.

Thus, we are still a long way from full integration of active offer in the delivery of children's aid services across the province, as advocated by the Commissioner in his 2009–2010 annual report.¹⁴ Moreover, some reports received in the last few years point to fundamental issues in the delivery of high-quality French-language services in the children's aid sector: the constant (and tiresome) message about having to “do more with less”,

the greater burden imposed on bilingual social workers (translating documents, preparing reports in both languages, searching for French-language resources for clients, more travel, etc.), and the children's aid sector's heavy dependence on volunteers (who obviously cannot be compelled to meet language skill requirements), to name only a few.

Clearly, the Commissioner will have to keep the children's aid sector in his sights for the coming years, with the aim of helping all parties involved to improve their service in the greater interest of children.

Youth

If there is a sector that illustrates how important it is to view French-language services in a much broader context – that of enhancing the vitality of Ontarian society as a whole – it is youth services.

Youths, as “adult citizens in training”, already need special guidance. Add to that the reality of young Francophones in the midst of seeking their identity, with a strong need to belong, having to make decisions that will affect their linguistic and cultural future, and you can see that considering Francophones' needs from the outset in the planning of youth programs and services is absolutely critical.

¹³ Justin Dallaire, “Challenges of French youth”, *St Catharines Standard*, January 5, 2010.

¹⁴ Office of the French Language Services Commissioner, *Open for solutions: Annual Report 2009–2010*, Toronto, 2010.

The government does a lot to support youth development. Bravo! But where there are large numbers of programs, there are also many questions. The following are a few examples:

- Have the evaluation criteria for Francophone community organizations that provide youth services been changed to reflect the fact that, for example, such organizations cannot reach as many young people as their Anglophone counterparts because their clients are a minority group?
- Do the youth justice system and other youth support programs provide the same or equivalent resources for young Francophones?

- Has a process been established for end-to-end case management for Francophone youths who are in crisis, have mental health problems or are struggling with addictions?

- Is fluency in French valued as an asset for young people and fully exploited in youth employment assistance programs?

Over the years, the Commissioner's Office has looked into issues of importance to young people, including the lack of postsecondary options in French, the elimination of the fellowship that encouraged young people to study in French, and day treatment education

programs for youth. Clearly, however, this is just the tip of the iceberg.

As the Commissioner stated in his first annual report, children and youth are the future of French Ontario and clients of the Commissioner's Office.¹⁵ That is why children and youth services are one of the Office's strategic priorities, and the Commissioner hopes to be able to continue making a contribution not only to improve French-language services in these sectors but also to support the development of the Francophone community of the future.

Senior Citizens



My mother is 92 years old; she is blind and coping with decreased autonomy. She is spoken to in

English almost every day, both by nurses (who help her take her medication, and remove her hearing aid) and by support staff (who dress her and bathe her) – all in a very Francophone community. How can we speak of quality service when it is not available in the person's language, especially when that person is elderly?



A complainant

Children and youth are not the only age group that has the Office's attention. The elderly also form a group that merits special attention when it comes to French-language services. Like their Anglophone counterparts, Francophone seniors are entitled to have programs in their language that will help them live healthy, active lives and, if their condition so requires, receive care and support services in respect and dignity.

As is the case for children and youth, the government offers many services to provide the province's seniors with the best possible quality of life. And as is the case for children and youth, the larger the number of programs, the greater is the risk of shortcomings in French-language services. For an aging population, such shortcomings can have dramatic effects.

It is only natural for a group whose well-being, or even survival, depends on support programs to be afraid to complain about those services. While the government does not seem to recognize the essential nature of a proactive approach, the Commissioner's Office is slowly but surely painting a picture of the remedies needed for the difficulties experienced by seniors in accessing French-language services, based not only on formal complaints but also on informal reports, active monitoring of the sector, its contacts with the groups concerned, and good old common sense.

The following are a few situations that illustrate the need for active intervention in the area of French-language services for seniors:

¹⁵ Office of the French Language Services Commissioner, *Paving the Way*, Annual Report 2007-2008, Toronto, 2008.

- In his 2008–2009 annual report, the Commissioner noted the absence of specialized long-term health care in French in Toronto. Since then, thanks to the Central and Central East Local Health Integration Networks (LHINs), the situation appears to have been rectified in Toronto. However, it took a substantial concerted effort, including extensive media coverage and petitions, to explain its importance. Such a campaign should not be necessary in other parts of Ontario to ensure that long-term care beds are managed with the needs of Francophones in mind.
- A Francophone citizen called the government's Long-Term Care ACTION Line several times to express grave concern about the way a relative was being treated in a seniors' residence. Each time, there was no service in French. The difficulties that the elderly relative was experiencing were related to the very fact that he was being marginalized because he was Francophone. Hard to imagine that the complainant would find a sympathetic ear in such circumstances. This case illustrates the need

not only to offer service in French but also to have staff, regardless of their language, who are sensitive to the reality of elderly Francophones in a minority setting.

- Motivated by the commendable intention to provide coordinated, efficient and effective care to seniors and persons with complex needs, the Ministry of Health and Long-Term Care created Community Health Links, which brings together various stakeholders, including family health care providers, specialists, hospitals and agencies that deliver long-term care, home care and other community support services. However, there are persistent doubts about how much consideration was given to the needs of Francophones in the development of this system and the system's capacity to cope, in French, with Francophone seniors and other Francophone citizens who have specific health care needs.
- In implementing its Seniors Strategy, the government has invested a considerable amount of money in enhancing the delivery of home care and personal care by community

support organizations. Once again, we have to question whether the needs of Francophones were taken into consideration in advance.

In view of the expected growth in the number of seniors in the coming years, seniors support workers will have to make proactive efforts to incorporate consideration of Francophones' needs into their services. Of course, the Commissioner intends to keep an eye on the situation, but he notes that ultimately, it is the government's responsibility.



For more information on this subject, visit www.flsc.gov.on.ca/ar1314

Justice

TRUE STORY

An Ottawa resident is one of the 70 tenants of a housing complex to receive a notice of a unilingual English hearing from the Landlord and Tenant Board, an administrative tribunal in Ontario. The hearing will be held in order to consider the landlord's request for a rent increase above the guideline.

The resident phones the Board to request a French version of the documentation. She is told this will be done, and is then invited to testify at the hearing. The citizen verbally expresses some interest in the case, without thinking, however, that in doing so, she was committing to attend the hearing.

Not having received any document or reminder that her testimony was imperative, and having determined that it was not a good idea for her to testify against her landlord in any case, the citizen considers the matter settled and resumes her daily routine.

A few months later, the citizen receives the Board's decision regarding this case in the mail. Imagine her surprise to find that not only is she specifically singled out for having requested services in French, but also that she is being charged a \$300 fee on the grounds that the Board retained the services of an interpreter in order to accommodate

her! To make matters worse, the decision in question is distributed to the 70 other tenants in her housing complex.

Having violated Ontario's Guidelines for Administrative Tribunals so blatantly, the decision to impose costs on this citizen is quickly rectified. What cannot be rectified, however, is the fact that this citizen was humiliated in her own neighbourhood simply because she asked for services in French from a body responsible for administering justice.¹⁶

Because of their scope and their impact on citizens, some sectors will undoubtedly be on the Commissioner's radar indefinitely. Justice is one of those sectors. Following are some justice-related issues that the Commissioner's Office plans to study in support of improving the quality of French-language services in the sector and, consequently, its fairness to Ontario's Francophones.

Holistic access to justice in French

In the section of this report that deals with follow-ups on major issues, the Commissioner rightly congratulates the steering committee responsible for the implementation of the recommendations in the report *Access to Justice in French* on its energy and its progress. Although the Commissioner recognizes that he and the citizens have to be patient, he does not believe that being patient means being passive.

In February 2014, the Commissioner had a very constructive conversation with the Attorney General of Ontario. At that meeting, the Commissioner stated that the promising measures described by the steering committee would be enhanced if they were combined with a concrete move by the Ministry of the Attorney General, with the aim of giving real impetus to French-language services in the justice sector. The Commissioner noted that the last action of

¹⁶ These guidelines are subject to controversy, since the use of interpreters in cases involving Francophones in Ontario goes against a modern interpretation of language rights.

this kind dated back to the late 1970s, just before the *Courts of Justice Act* was passed in 1984, with its clauses guaranteeing the right to be heard in French in the courts.

The proposed momentum-building exercise would be a pilot project to implement, in one particular region, all the recommendations in the *Access to Justice in French* report – in other words, the creation of a “laboratory” whose principal experiment would involve developing and testing measures to provide Francophones with holistic access to justice.

It would be up to the Ministry of the Attorney General to determine the region concerned, but to reflect the whole of Ontario as accurately as possible, it should probably include both designated and non-designated areas under the *French Language Services Act*, as well as large urban centres and more rural areas. Whatever region is selected, it would be imperative to ensure that the project has the necessary leadership, resources and time to guarantee success, so that all of Ontario's regions can see for themselves what a justice system that is fair to Francophones in a minority setting looks like and, most important, so that they will have a roadmap to help them make it a reality.

Family law

Although he recognizes that the efforts to implement the *Access to Justice in French*

recommendations and the holistic pilot project described above will unquestionably have positive effects on the entire justice system, the Commissioner will remain particularly keen to see substantial improvements in French-language services in family law matters.

In view of the vulnerability of some of the parties, the crisis situations involved, and concrete risks to the well-being of those embroiled in such cases, reports of problems such as the lack of staff capable of assessing the content of forms completed in French and the hasty use of ad hoc interpreters are of great concern to the Commissioner, and, if necessary, he will invest specific resources to ensure that Francophone parents and children in Ontario do not pay the price for a system that is not sufficiently responsive to them.

Administrative tribunals

Administrative tribunals are autonomous organizations whose role is to make decisions in specialized fields when citizens are unable to solve a problem themselves. There are many such tribunals (more than 230 in Ontario);¹⁰ among the best-known are the Social Benefits Tribunal, the Landlord and Tenant Board and the Workplace Safety and Insurance Board.

As the Commissioner stated in his 2008–2009 annual report, administrative tribunals were created to meet a specific need requiring

specialized knowledge, or simply to take some of the pressure off the courts, and they are government agencies within the meaning of the *French Language Services Act*. Consequently, all of the services they offer to the public must also be available in French in designated areas of the province, and their rules of evidence and procedure must be compatible with the spirit and the letter of the Act. However, complaints received by the Commissioner's Office show clear shortcomings in this regard, from English-only correspondence to undue delays for cases to be heard in French.

The number of problems in the administration and execution of administrative justice is proportional to the size of the sector, and while the Office currently has to content itself with attending to the most urgent ones – i.e., resolving difficulties encountered by citizens on a case-by-case basis – it hopes to acquire the necessary staff and resources over the next few years to find systemic solutions to the gaps in French-language services in Ontario's administrative tribunals.



For more information on this subject, visit www.flsc.gov.on.ca/ar1314

¹⁰ For more information, http://sciencesociales.uottawa.ca/crfpp/pdf/annexes_20-2005.pdf (page consulted in May 2014).

RECOMMENDATION 4

The Commissioner recommends that the Attorney General implement a pilot project improving access to justice in French based on the recommendations and intentions contained in the report *Access to Justice in French*. This pilot project should:

- a. Be assigned to a senior and influential civil servant within the Ministry of the Attorney General
- b. Be conducted according to a schedule that at a very minimum includes planning and implementation steps
- c. Encompass a region as much as possible, reflecting the diversity of access to justice in French in Ontario, including areas designated under the *French Language Services Act*, non-designated areas, urban centres and rural areas
- d. Be clearly focused on a final objective of broadening access across the province – as evidenced by the priority and resources assigned to the project, its timely implementation, and its active research for solutions to the issues raised by the report *Access to Justice in French*



For more information on this subject, visit www.flsc.gov.on.ca/ar1314

Francophiles

Power in numbers

Our democratic foundation is based on treating minority rights equally to those of the majority. In trying to secure services in French for one's citizens, the Commissioner's Office is very often reminded that Francophones make up just 5% of the Ontario population. That statistic doesn't account for many who choose to live and work in French. Nor does it include those who are

actively trying to ensure the continuity of the rich Franco-Ontarian heritage by striving to be bilingual. Francophile. Like the term "Francophone," "Francophile" can mean so many different things. In the context of this publication, a Francophile is a person who is "interested in French and in Canada's French-speaking communities". In many cases, the children have learned French and actively seek out French cultural activities, groups and products.

With that in mind, the Francophone and Francophile communities joining forces will help foster the growth of the Franco-Ontarian population. This partnership has already produced positive results. In fact, it is partly because of the tremendous support of the Francophile community, notably Canadian Parents for French, that the Legislative Assembly voted to amend the *French Language Services Act* and grant independence to this Office.

It will only benefit both communities to collaborate, since they share similar issues relating to all levels of education:

Student retention in secondary school:

- Only 36%⁹ of the original Grade 1 cohort in French Immersion (the best solution for achieving a higher level of French proficiency leading towards bilingualism) remain in the program by the time the students reach Grade 12.¹⁰ Faced with the prospect of selecting their postsecondary education and seeing few programs offered in French, especially in Central Southwestern Ontario, French Immersion students (and Francophone students alike) decide to study in English.

Lack of access to support and resources:

- Despite an ever-increasing demand for more immersion programming, school boards are slow to respond with solutions and quick to cite cost and the lack of qualified French teachers as hurdles preventing them from offering more French-language programming. Consequently, enrolling one's child in French

immersion is often a lottery-based system. Literally.

- Despite receiving grants from the Ministry of Education for providing French as a Second Language programming, school boards have complete discretion as to how they spend those grants, and what's more, they are not required to report on how they do so.
- French as a Second Language programming in schools often does not receive the same support and resources as regular English programming, leaving teachers and families to shoulder the burden.
- Distance-enrolling one's child in either a French-language school or French as a Second Language program usually involves additional commitment by the parents to commuting their child a greater distance. Free transportation (busing) to French Immersion programs is not provided by all school boards.

Lack of adequate statistics for tracking educational pathways:

- Although there are almost 165,000 immersion students in Ontario,¹¹ the Ontario government does not collect data on their pathways to postsecondary education.

An increase in partnerships and collaboration between Francophones and Francophiles can only benefit all those seeking a solid education in French, whether it is in a French-language school or French as a Second Language program. In fact, the government outlined in its Action Plan that "in order to foster a closer connection between French and English speaking communities and to promote bilingualism in Ontario, French language education and French as a Second Language programs at the elementary, secondary and postsecondary levels are now overseen by the same Division".¹²

The Commissioner would like to reiterate what he said in last year's Annual Report: "now more than ever, it makes sense for Francophones and Francophiles to work together rather than in silos".¹³ And he would like to add that there is only additional power to be gained by increasing the number of people working for the same cause

⁹ For more information: <http://on.cpf.ca/wp-content/blogs.dir/1/files/State-of-FSL-Education-in-Ontario-August-2013.pdf> (page consulted in May 2014).

¹⁰ The drop-off rate is much higher for students enrolled in the less intensive Core and Extended French programs. It should be noted that all Ontario students are mandated to take "Core French" from Grades 4 to 9.

¹¹ For more information: <http://on.cpf.ca/wp-content/blogs.dir/1/files/State-of-FSL-Education-in-Ontario-August-2013.pdf> (page consulted in May 2014).

¹² Canada-Ontario Agreement on Minority Language Education and Second Language Instruction 2009-2010 to 2012-2013. Available online: <http://www.pch.gc.ca>

¹³ Office of the French Language Services Commissioner, *A New Approach*, Annual Report 2012-2013, Toronto, 2013.

Third Parties

In the case of government services delivered by a third party, the application of the Act may not be accurate or fully reinforced.

Annual Report 2007-2008

When a ministry receives a proposal from a private company or not-for-profit organization to participate financially in a project, services delivered to the public as part of this project fall within the letter and the spirit of the Act.

Annual Report 2008-2009

The time has come for the government to get down to business and make some very important decisions in order to eliminate the loopholes in the way the ministries meet their linguistic obligations when dealing with third parties.

Annual Report 2009-2010

[There is an] absolute necessity of closing the loopholes regarding services that private service providers provide to the public on the government's behalf.

Annual Report 2010-2011

A government ministry or agency that offers services to the public through a third party must still honour its obligation under the Act to provide French-language services.

Annual Report 2011-2012

The Commissioner is so concerned about this issue that he recommended that the government make sure that any public-private partnership take French-language services into account.

Annual Report 2012-2013

It isn't out of misguided tenaciousness that every year the Commissioner raises the issue of French-language service delivery by providers that are hired and funded by the Ontario government. His determination is due to the importance - and persistence - of the problem.

In Ontario, the government hires agencies to carry out some functions for which it would normally be responsible. Under various pretexts, however, many of them have managed to shirk the various government agencies' obligations under the *French Language Services Act*. And despite regulations designed to fix the problem, it is still not over.

For that reason, the Commissioner recommended, in his first report in 2007–2008, the adoption of “a clear regulation to govern the delivery of French-language services under a contract with a third party who has agreed to provide services on behalf of a government agency or under a new public-private partnership.” It is also for that reason that he revisited the issue in his 2009–2010 annual report, urging the government to “follow up on his recommendation and [...] to create a regulatory framework for services offered by third parties”.

The appeal was heard, and the government adopted a regulation concerning services provided by third parties on behalf of ministries and other government agencies. The Commissioner publicly applauded the fact that the regulation required not only the provision of services in accordance with the *French Language Services Act* but also the active offer of French-

language services (which the Commissioner continues to advocate, not just for third parties but also for government ministries and agencies).

While the regulation applied to all new contracts as of July 1, 2011, contracts already in place between ministries and their third parties were given a three-year grace period. In other words, government agencies were required to comply with the regulation starting on July 1, 2014.

At the time this report was being written, the deadline was fast approaching, and the Commissioner's Office was happy to be able to say that good progress was being made.

For example, the Office of Francophone Affairs led an interministerial working group to assist government agencies through the implementation process and develop the necessary resources to guide and support the reporting process prescribed in the regulation, which seemingly helped ministries and agencies solve implementation problems in a cooperative and coordinated manner.

Moreover, it appears that the majority of government agencies introduced mechanisms and processes to ensure the adoption of a systematic approach and compliance with

accountability mechanisms throughout the implementation period.

Most ministries apparently amended the existing French-language service clauses or added one or more clauses to be inserted in new French-language service agreements with third parties providing French-language services on behalf of the ministries to ensure compliance with the requirements of the new regulation. Nevertheless, there is a serious threat on the horizon.

A serious threat

During the year, the Commissioner learned that it had been determined that health service providers were not subject to the third-party regulation because of their particular relationship with the Local Health Integration Networks (LHINs). Boiled down to its simplest form, the argument goes as follows: though funded by the government, health service providers have agreements with the LHINs. Since the LHINs have no responsibility for service delivery as such, they cannot “delegate” that responsibility to health service providers; therefore, they do not provide services “on behalf of” the government, which means, in their view, that the regulation does not apply.

Obviously, the Commissioner does not share that opinion. In fact, he even maintains that these legal gymnastics are contrary to the lawmakers' intent. After all, don't the laws refer to "public health services"?

This is a major stumbling block, since the health sector, because of its nature and size, has the largest number of third parties. (The health sector includes hospitals, psychiatric facilities, long-term care facilities, home care, community health centres, addiction centres and so on.)

In short, the third-party regulation, though still useful, supposedly does not cover the majority of the government-funded service providers.

It was a pill that the Commissioner simply could not swallow, and he immediately expressed his grave concerns to the most senior authorities of government who seemed sympathetic to his argument. At the time this report was written, the negotiations were relatively promising, suggesting the possibility of new regulations that would explicitly target certain health care providers and define their French-language service responsibilities in black and white. However, these piecemeal initiatives will take time, resources and effort that may ultimately prove fruitless.

Once bitten, twice shy, and there is, for the moment, too little movement in regulatory clarification of health care providers' obligations for the Commissioner to be happy about it. Just the opposite. But all he can do for now is to congratulate those government agencies that have understood the message conveyed by the third-party regulation and to keep a close eye on the evaders.



For more information on this subject, visit www.flsc.gov.on.ca/ar314

SOME GOOD MOVES

In this report, the Commissioner keeps up the tradition of recognizing best practices, noteworthy initiatives and innovation by government ministries and agencies in providing French-language services.

Best Practices

The best practices chosen by the Commissioner were selected because they were developed in partnership with the Franco-Ontarian community, or because they enhanced the vitality of disadvantaged Francophone populations in some concrete way.

Citizenship and Immigration Canada – Francophone Minority Community Committee

Citizenship and Immigration Canada has created the Francophone Minority Community Committee, a new committee that is working to increase Francophone immigration to Francophone minority communities nationally. Ontario has taken the lead by agreeing to be the only provincial/territorial representative on the committee. By participating in this committee, the government of Ontario is working with the federal government and stakeholders to achieve its target of 5% Francophone immigration as stated in Ontario's Immigration Strategy.

Consultation with Francophone social enterprises

The Office for Social Enterprise partnered with the Centre Canadien pour le Renouveau Communautaire and the Conseil de la coopération de l'Ontario to conduct a consultation session held in Ottawa entirely in French. The session was geared towards receiving input from Francophone members of Ontario's social enterprise sector on how to reduce or eliminate regulatory and administrative barriers that may be hindering the growth of the sector in Ontario. There were over 60 attendees, including the Minister Responsible for Francophone Affairs.

Ontario Open Government Initiative – Open Data Catalogue

The Open Data Government Initiative is a commitment to the people of Ontario to encourage public participation, collaboration and innovation. The Ontario Open Data team worked with Ontario Public Service (OPS) ministries and strategic partners to identify, assess, prepare and publish government data in a machine-readable catalogue at no cost to the user. The data catalogue was produced simultaneously in both French and English with the exception of raw datasets.

Towards Excellence – improving quality and results

On February 28 and March 1, 2013, Valoris Institute in collaboration with Centre Jeunesse de Québec – Institut universitaire (Québec) and Valoris for children and adults of Prescott-Russell, organized a forum called "Diriger vers l'excellence- Améliorer la qualité et les résultats".

Partner organizations shared various systems and tools that could support quality improvement initiatives pertaining to client services in multiple sectors. This event leveraged culturally and linguistically appropriate resources from Quebec and Ontario to support Ontario-based agencies delivering services in French.

LHIN-Entity-Ministry Forum

On January 17, 2014, representatives of the Local Health Integration Networks (LHINs), the French Language Health Planning Entities and the Ministry of Health and Long-Term Care (MOHLTC) held a forum to discuss the important work and collaborative efforts of the LHINs and Entities to date.

Participants were able to present and share their concrete experiences in engagement and collaboration at the local level. The Ministry is working on this initiative with the French Language Health Services Advisory Council.

Coalition for Healthy Francophone Communities in Scarborough

The Coalition for Healthy Francophone Communities in Scarborough (CHFCS) is the result of the Central East LHIN's commitment to building strong relationships with health service providers and setting the tone for a more collaborative relationship between the Central East LHIN and the Taibou Community Health Centre in Scarborough to meet Francophone needs and improve the active offer of services for the Francophone clientele in Scarborough.

Through concerted action, the Central East LHIN will continue working with agencies to build their collective capacity to deliver French-language services through collaboration and shared knowledge to provide access to French-language services across the broad range of health services to improve health and wellness.



Franco-Ontarian seniors and retirees understand the role of the French Language Services Commissioner, but the fact that he is now an independent officer gives them more reassurance about this important responsibility – to help the government improve the delivery and quality of French-language services – it is encouraging and reassuring for the future of our grandchildren!



Élizabeth Allard, President,
Fédération des aînés et des
retraités francophones de l'Ontario

Adult Day Program for Francophones in Durham Region – 2014–2015 community sector investments

The Central East LHIN was pleased to allocate funding to Les Centres d'Accueil Heritage (CAH) to implement a Francophone Adult Day Program in Durham region. With this funding, the CAH becomes the first Francophone service provider to enter into a Multi-Sector Service Accountability Agreement (M-SAA) with the Central East LHIN.

Democracy at your fingertips – tondroit.ca

The Regroupement ethnoculturel des parents francophones de l'Ontario (REPFO) and the Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO) provide Ontario's French-speaking population, which comes from various cultural backgrounds, with an awareness program concerning community-based involvement and training in regard to municipal and school board politics.

This awareness program, tondroit.ca, provides citizens with answers to many questions and welcomes further questions regarding municipal and school board elections.

OPP Hawkesbury Detachment

The Ontario Provincial Police Hawkesbury Detachment is the first detachment in the province to be fully operational in both English and French.

All positions at the OPP Hawkesbury Detachment, both uniform and civilian, have been designated bilingual by the Office of the Coordinator of French Language Services, Ministry of Community Safety and Correctional Services, since December 1, 2012. There are 58 uniform and 8 civilian full-time members working at the detachment.

The OPP is committed to improving access to services in French for Ontario's Francophone community, since 83% of Hawkesbury residents are Francophones.

Legal Aid Ontario – study on Francophone women's needs

In February 2014, Legal Aid Ontario released a study entitled *Portrait of the Legal Needs of Francophone Women in Ontario*.

The study consists of an extensive review and analysis of relevant documentation and literature, an environmental scan of French-language services in Ontario's justice sector, and comprehensive consultations with the Francophone community.

The primary objective of this study was to recommend feasible short- and medium-term solutions to improve access to justice for Francophone women in areas of law that are within LAO's mandate.



For more information on this subject, visit www.flsc.gov.on.ca/a11314

Noteworthy Initiatives

The noteworthy initiatives chosen by the Commissioner were selected because they have maintained quality French-language services or because they have shown superior results without complying with legislated standards. Each one of the following initiatives is detailed in the interactive version of this report:

- Newcomer Settlement Program (NSP)
- Connexions Théâtres
- Memorandum of Understanding: Translation Criteria for the Purpose of Publication in the Environmental Assessment Process
- French Language Advisory Panel

- Community initiatives supported through the Action Research (CAR)
- Centre Passerelle



For more information on this subject, visit www.flsc.gov.on.ca/a11314

Honourable Mentions

The honourable mentions recognize the leadership shown by government ministries and agencies that have made efforts to expand the delivery of high-quality French-language services. Each one of the following initiatives received an honourable mention and will be the subject of a blog post by the Commissioner in the coming year.

- Commitment to Core French, Extended French and French Immersion Students in Ontario
- Ontario Job Creation Partnership for the London Francophone Consultation Group
- Grant Funding Campaigns: Seatbelt campaign, Road Safety Challenge (RSC) and Road Safety Community Partnership Program (RSCPP)
- French-Language Training for Communications Directors and Assistant Directors
- Le Français au travail: a professional development day for bilingual agency and OPS staff
- Collaborative Care Project enabling Francophone seniors to live at home longer and Senior Strategy community engagement
- French Language Services Toolkit
- Improve Access to Mental Health
- Identified Health Service Providers Group
- Strategic Plan cycle 2 – Evolution of FLS in the Justice Sector
- OLG supports nine dedicated Francophone events across the province



For more information on this subject, visit www.flsc.gov.on.ca/ar1314

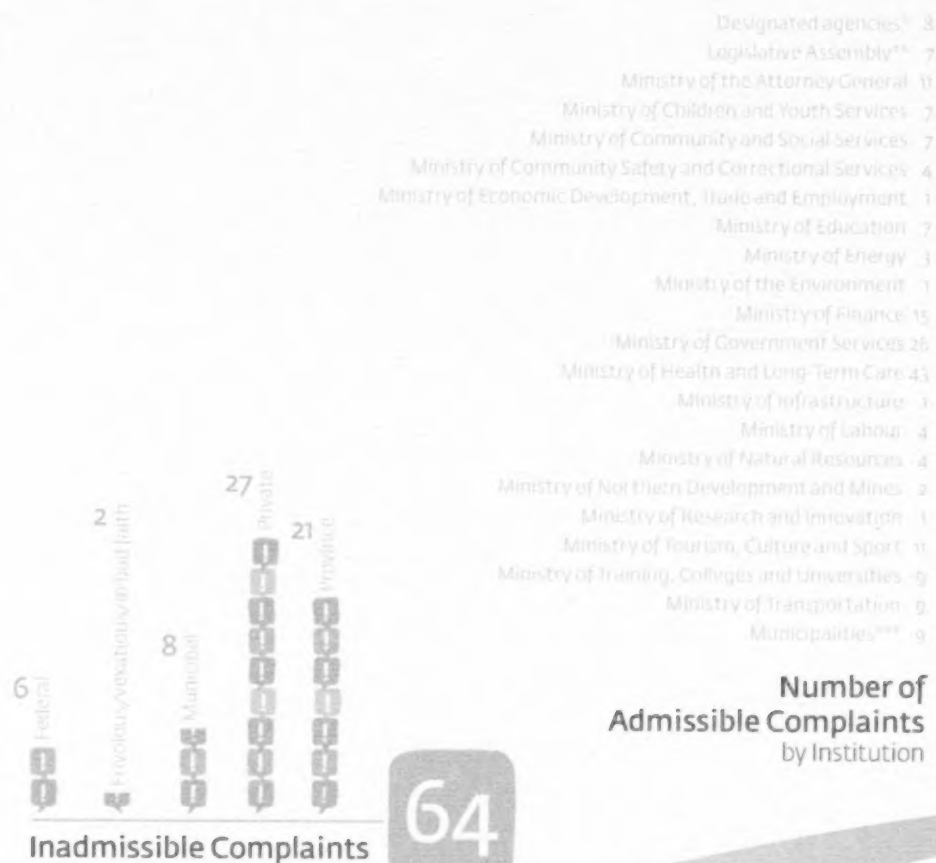
1
complaint
received per day
in 2013-2014

In the 2013-2014 fiscal year, the Commissioner's Office received 280 complaints. It received, again this year, a large number of individual complaints on a wide variety of issues and genuine concerns ranging from the lack of French-language service at a service counter to unilingual-English public consultations and situations where services were available but not equivalent.

STATISTICS

Geographic distribution of 2013-2014 complaints



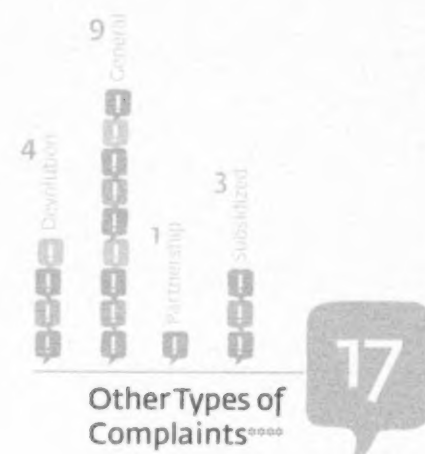


Designated agencies ⁸	8
Legislative Assembly ^{8*}	7
Ministry of the Attorney General	11
Ministry of Children and Youth Services	7
Ministry of Community and Social Services	7
Ministry of Community Safety and Correctional Services	4
Ministry of Economic Development, Trade and Employment	1
Ministry of Education	7
Ministry of Energy	3
Ministry of the Environment	1
Ministry of Finance	15
Ministry of Government Services	26
Ministry of Health and Long-Term Care	43
Ministry of Infrastructure	3
Ministry of Labour	4
Ministry of Natural Resources	4
Ministry of Northern Development and Mines	2
Ministry of Research and Innovation	1
Ministry of Tourism, Culture and Sport	11
Ministry of Training, Colleges and Universities	9
Ministry of Transportation	9
Municipalities ^{8**}	9

Number of Admissible Complaints by Institution

190

For more information on this subject, visit www.flsc.gov.on.ca/ar1314



9 Low-Impact

⁸ These complaints relate to agencies and institutions designated under the French Language Services Act.

^{8*} These complaints relate to entities that report directly to the Legislative Assembly.

^{8**} These complaints are deemed admissible when they are brought against a municipality that has a by-law that guarantees the provision of French-language services.

^{8***} These complaints are within the provincial government's purview and relate to agencies created or mandated by various ministries to offer programs and services that, in cases of devolution, were previously delivered by the province.

CONCLUSION

With the proclamation of its independence during its seventh year of operation, the Commissioner's Office experienced a defining moment in its history. Independence means that the organization must now stand on its own two feet, as it no longer receives support from the government. Since the Office is now separate from the government, it will have to invest considerable resources and time in building itself up over the coming years. This transition is a critical moment: the Commissioner must ensure that the Office has all the resources it needs to be able to carry out its legislative mandate, now and in the future. This transition is necessary in order to proceed directly toward the establishment of a new institution.

While the Office's independence has altered its position, permanence and influence, its vision and mission have not changed. On the contrary,

in preparing for its independence, the Office re-examined and confirmed its commitment to the public and its stakeholders.

To guide its actions over the next few years, the Office engaged in a strategic planning exercise in the fall of 2013 to define some "major strategic focuses". Thus, the Office was able to set some short-, medium- and long-term goals that remain relevant for the organization, regardless of the circumstances. This discussion also led to the identification of "priority sectors" – areas where shortcomings in French-language services are suspected, or issues that we want to keep in mind because of their importance to the advancement of the Francophone community.

There could not have been better news in Francophone affairs than the adoption of Bill 106, French Language Services Amendment Act (French Language Services Commissioner), 2013,

since it is so important on various levels for the Commissioner's post to report to the Legislative Assembly, in particular to guarantee freedom from political interference, engage parliamentarians, have legal independence, ensure financial accountability, and exercise administrative independence and a capacity for action.

With the establishment of a permanent institution for Francophones through the independence of the French Language Services Commissioner, 2013–2014 was marked by a major step forward for the development and vitality of Ontario's Francophonie. A permanent presence in the Legislative Assembly of Ontario is a historic advance in recognizing and safeguarding the rights of Ontario's Francophones and of Ontarian society as a whole.



The Commissioner plays a key role in ensuring a broad and teleological interpretation of the rights guaranteed by the Act, and he must be fully independent to fulfill this role soundly and effectively.



Mtre. Paul LeVay, President, AJEFO



Une institution francophone s'enracine

rapport annuel 2013-2014

Commissariat aux
services en français

www.csf.gouv.on.ca

Commissariat aux
services en français
de l'Ontario



Office of the
French Language Services
Commissioner of Ontario



@CSFontario

En faisant du commissaire un officier relevant de la législature, chaque membre de l'Assemblée législative de l'Ontario assumera cette importante responsabilité au nom de tous les francophones et francophiles de la province.

Madeleine Meilleur,
ministre déléguée aux Affaires francophones

Je tiens à saluer le travail réalisé par les trois partis pour permettre l'adoption rapide et unanime de ce projet de loi. Ils ont su dépasser les clivages politiques pour prioriser l'intérêt général de la communauté franco-ontarienne et ses droits linguistiques. En adoptant cette loi, la province fait un pas de plus pour la reconnaissance de la contribution de ses citoyens francophones.

Denis Vaillancourt,
président, Assemblée de la francophonie de l'Ontario

Pour être à la hauteur de la promesse et l'idéal du bilinguisme, nous devons protéger les droits linguistiques des minorités francophones en Ontario. L'adoption du projet de loi 106 sera une réussite durable dont tous les Ontariens peuvent être fiers et une source d'inspiration pour le reste du Canada qui verra que l'Ontario protège les droits linguistiques des citoyens francophones de façon exemplaire.

Mary Cruden,
présidente, Canadian Parents for French (Ontario)

Vous pouvez commander des exemplaires gratuits de ce rapport et de nos autres publications en communiquant avec nous.

Par la poste : Commissariat aux services
en français
700, rue Bay, bureau 2601
Toronto (Ontario)
M7A 2H8

Par courriel : fsc-csf@ontario.ca
Numéro sans frais : 1 866 246-5262
À Toronto : 416 314-8013
Télécopieur : 416 314-8337
ATS (téléimprimeur) : 416 314-0760

Ce document est également disponible en format accessible (HTML)
et en format PDF au www.csf.gouv.on.ca, sous la rubrique « publications ».

NOTE : L'usage du masculin dans ce rapport vise uniquement à alléger le texte.

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2014
ISSN 1916-9175 (imprimé, print)
ISSN 1916-9191 (en ligne)

ISBN 978-1-4606-1904-9 (imprimé, print)
ISBN 978-1-4606-4206-1 (PDF)
ISBN 978-1-4606-4205-4 (HTML)

2014

LETTRE AU PRÉSIDENT

L'honorable Dave Levac
Président
Assemblée législative
Province de l'Ontario
Queen's Park

Monsieur le Président,


Conformément au paragraphe 12.5 (1) de la *Loi sur les services en français*, j'ai le plaisir de vous présenter le septième rapport annuel du commissaire aux services en français de l'Ontario.

Ce rapport d'activités couvre la période du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014.

Je vous prie de bien vouloir déposer ce rapport à l'Assemblée législative, tel que le prévoit le paragraphe 12.5 (3) de la Loi.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

Le commissaire aux services en français,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'François Boileau', with a stylized flourish at the end.

François Boileau

TABLE DES MATIÈRES

LETTRE AU PRÉSIDENT	1	PRIORITÉS STRATÉGIQUES	18
Sommaire des recommandations	3	Priorités globales	18
Avant-propos	4	Santé	20
UN COMMISSARIAT INDÉPENDANT	5	Immigration	22
— Recommandation 1	7	— Recommandation 3	24
UN MINISTRE INTERPELLÉ	7	Jeunesse et enfance	24
— Recommandation 2	10	Aînés	26
TROIS GROUPES INTERESSÉS	11	Justice	27
Les citoyennes et citoyens de l'Ontario	12	— Recommandation 4	29
Le gouvernement de l'Ontario	12	Francophiles	30
Les parlementaires	12	Tierces parties	32
QUELQUES MISES À JOUR	13	QUELQUES BONS COUPS	34
Éducation postsecondaire	13	Pratiques exemplaires	34
Justice	15	Initiatives encourageantes	37
Interventions nationales et internationales	17	Mentions honorables	37
		STATISTIQUES	38
		CONCLUSION	40

Sommaire des recommandations

Ce rapport couvre les activités du Commissariat aux services en français du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014. Il s'agit du septième rapport annuel du commissaire, M^{re} François Boileau. Il comporte quatre recommandations phares.

La première recommandation du commissaire apparaît dans le chapitre portant sur l'indépendance du Commissariat et s'adresse au président de l'Assemblée législative. Elle aborde la nécessité de se doter d'un interlocuteur actif à l'Assemblée législative. Le commissaire estime qu'il est nécessaire de (i) se nommer d'un comité permanent sur les services en français, (ii) d'inscrire au mandat de ce comité d'étudier les rapports du commissaire aux services en français et (iii) d'exiger du gouvernement qu'il réponde aux recommandations et autres requêtes officielles dans un délai de 90 jours.

La deuxième recommandation du commissaire est incluse dans le chapitre sur l'analyse de la réponse

du gouvernement et s'adresse à la ministre déléguée aux Affaires francophones. Elle met en lumière le besoin de prendre les mesures nécessaires pour respecter pleinement la lettre de la *Loi sur les services en français*. Pour ce faire, le commissaire croit que la ministre devrait (i) déposer un rapport annuel détaillé, engagé et pertinent sur les affaires de l'Office des affaires francophones et (ii) s'assurer que son rapport annuel fasse le point sur les actions entreprises à l'égard de chacune des fonctions que la Loi lui attribue ainsi qu'à l'Office des affaires francophones.

La troisième recommandation du commissaire se retrouve dans le chapitre sur les priorités stratégiques et porte sur le secteur de l'immigration et s'adresse au ministre des Affaires civiles et de l'immigration. De fait, le commissaire recommande à ce ministre de se doter, durant l'exercice financier 2014-2015, d'un groupe d'experts en matière d'immigration francophone. Ce groupe d'experts devra (i) élaborer une stratégie globale visant à favoriser l'accueil, l'intégration, le recrutement,

la promotion, la formation et la rétention des immigrants francophones, (ii) élaborer un plan stratégique pangouvernemental, assorti d'un échéancier précis, visant à atteindre la cible de 5 %, (iii) établir des mécanismes de responsabilisation et d'évaluation annuelle transparents et accessibles au public et (iv) comprendre certains acteurs de poids.

La quatrième recommandation du commissaire porte sur le secteur de la justice qui se retrouve dans le chapitre sur les priorités stratégiques et s'adresse à la Procureure générale. Ainsi, le commissaire recommande au Ministère de mettre en œuvre un projet pilote d'amélioration de l'accès à la justice en français. Ce projet devrait être (i) attribué à un cadre de haut niveau au sein du Ministère, (ii) réalisé en fonction d'un calendrier, (iii) circonscrit à une région reflétant la diversité de l'accès à la justice en français en Ontario et (iv) clairement animé par un objectif final d'élargissement à l'ensemble de la province.



Par le biais de l'indépendance du commissaire aux services en français, la francophonie ontarienne se voit attribuer une présence permanente à l'Assemblée législative de l'Ontario. Il s'agit d'une avancée historique en matière de reconnaissance et de protection des droits des citoyennes et citoyens francophones de l'Ontario.

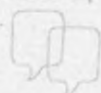


François Boileau,
commissaire aux services en
français de l'Ontario

Avant-propos



Plantons des arbres et les racines
de notre avenir s'enfonceront dans
le sol et une canopée de l'espoir
s'élèvera vers le ciel.



Wangari Muta Maathai,
Prix Nobel de la paix,
Celle qui plante des arbres

C'est une chance inouïe que de vivre dans sa carrière un moment si marquant qu'il laisse une trace indélébile non seulement dans sa mémoire, mais aussi dans sa communauté. C'est cette chance que j'ai eue quand, le 1^{er} janvier 2014, à la suite de l'adoption du projet de loi 106, le Commissariat aux services en français de l'Ontario a quitté le giron gouvernemental pour devenir un organisme indépendant relevant de l'Assemblée législative.

Aujourd'hui, le Commissariat fait donc partie intégrante de l'Assemblée législative de l'Ontario. Aujourd'hui, les francophones ont une voix permanente au Parlement. Aujourd'hui pose ses racines sur les plus hautes terres de la province une institution qui œuvre en français pour le français. Une institution dont les francophones pourront être fiers pour les années, voire les générations, à venir.

Cela ne veut pas dire que l'arbre n'était pas déjà vigoureux — comme en témoigne l'abondante récolte de recommandations passées, de plaintes traitées et de changements systémiques entrepris par le gouvernement. Mais subsistait toujours le

risque qu'il devienne ni plus ni moins ornemental ou, pire encore, qu'il fasse les frais d'une coupe à blanc, au gré des alternances politiques.

Plus maintenant. Cette institution est solidement implantée, à l'image de la communauté francophone qu'elle représente et qui, faut-il le rappeler, s'apprête à célébrer le quadricentenaire de sa présence en Ontario.

La persistance de ce grand allié des Franco-Ontariens et Franco-Ontariennes qu'est le Commissariat est indispensable à l'épanouissement d'une communauté francophone en pleine croissance. Car si la communauté augmente en chiffre et en diversité, car si le taux de transmission du français de parent à enfant ne cesse de grimper, car si les écoles de langue française ont aujourd'hui la cote, car si l'immigration francophone est plus que jamais encouragée, cette belle vigueur sera atténuée si les mécanismes destinés à accueillir et à appuyer ceux et celles qui souhaitent s'exprimer en français dans leurs rapports avec leur gouvernement — et les organismes qu'ils financent — sont dérégulés.

En Ontario, les mécanismes officiels sont là pour donner au français la place qui lui revient en sa qualité de langue patrimoniale. Vient évidemment à l'esprit la *Loi sur les services en français*, mais il ne faut pas oublier la *Loi sur les tribunaux judiciaires*, la *Loi sur l'éducation*, la *Loi sur les professions de la santé réglementées*, la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* et plusieurs autres lois et règlements qui imposent à l'État des obligations en matière de prestation de services en français. Dans ce terreau législatif ont germé d'innombrables autres mécanismes — règlements, directives, politiques, programmes, rapports,

recommandations, etc. — visant à appuyer non seulement la prestation de services en français, mais aussi l'épanouissement de la communauté francophone en Ontario.

Alors que certains mécanismes sont dûment rodés, d'autres doivent cependant être peaufinés, remaniés, renforcés. D'autres encore, qui brillent par leur absence, doivent carrément être mis sur pied. C'est quand ces lacunes sont portées à mon attention, ou que moi ou mon équipe les pressentons, que j'interviens dans la mesure de mes moyens.

En ma qualité de commissaire aux services en français, il m'appartient de faire des enquêtes et de formuler des recommandations pour assurer, d'une part, la prestation adéquate de services en français en Ontario et, d'autre part, l'épanouissement de la communauté francophone dans notre province.

Ce n'est pas mon devoir de veiller à ce que tous les projets et toutes les communications du gouvernement tiennent compte, dès leur planification, des besoins des francophones. Mes fonctions ne consistent pas non plus à faire en sorte que les membres du public soient activement et systématiquement informés de leur droit à un service en français ni à ce qu'il y ait en poste, sur une base permanente, des employés gouvernementaux capables de servir respectueusement les Ontariens et Ontariennes qui parlent français.

Cette responsabilité revient au gouvernement. Plus encore, il incombe au gouvernement non seulement de s'acquitter de cette responsabilité de façon diligente, proactive et intelligente, mais aussi de dénoncer les obstacles à une prestation de services en français de qualité et à

l'épanouissement de la francophonie en Ontario, que ces obstacles soient explicites, implicites, procéduraux, réglementaires

Les membres du gouvernement doivent activement participer à la résolution de situations ponctuelles telles que celles de cette maman qui n'arrive à obtenir aucun service en français de la part d'une société d'aide à l'enfance, de ce justiciable dont les droits linguistiques sont bafoués par le juge chargé d'entendre sa cause, de ces francophones âgés qui reçoivent des directives postopératoires de première nécessité en anglais seulement.

Le gouvernement doit aussi participer activement à l'édification d'un avenir prospère et durable pour la francophonie ontarienne. Il doit voir à ce que les patients francophones de l'Ontario reçoivent des soins intégrés et de qualité dans leur langue, à ce

que les organismes que finance le gouvernement aient des obligations incontournables en matière de services en français, à ce que les immigrants de langue française soient dûment encadrés après leur arrivée, à ce que les refontes de programmes gouvernementaux ne banalisent pas l'importance de la participation des francophones à leur propre prise en charge, à ce que les citoyens francophones qui dépendent du système ne soient pas marginalisés ou davantage fragilisés parce qu'ils parlent français.

C'est ce message de responsabilisation que j'entends continuer à transmettre au gouvernement par l'entremise de mes rapports annuels (y compris celui que vous lisez actuellement), de mes enquêtes, de mes recommandations, bref, de tout ce qui est à ma disposition pour améliorer le mieux-être

des francophones de l'Ontario, du printemps à l'hiver de leur vie.

Évidemment, je ne puis faire tout ceci seul. Aussi, je tiens à souligner l'appui indispensable des membres de mon équipe qui ont décidé de suivre le nouveau Commissariat. Je suis profondément touché de cet engagement hors du commun des employés et je les remercie du fond du cœur en promettant que je tâcherai d'être à la hauteur de leurs attentes. À titre de commissaire indépendant, je compte bâtir cette nouvelle institution franco-ontarienne en collaboration avec cette équipe extraordinaire.

Et j'ai bon espoir que la nouvelle terre d'accueil du Commissariat, à l'Assemblée législative, facilitera l'assimilation de ce message dont les résultats, je le maintiens, ne peuvent être que bénéfiques pour l'ensemble de la société ontarienne.

UN COMMISSARIAT INDÉPENDANT



En modifiant la *Loi sur les services en français* pour faire du Commissaire un officier de l'Assemblée législative, nous allons reconnaître officiellement, ensemble, mesdames et messieurs les députés, notre responsabilité collective dans l'application et le respect de l'intégrité de la *Loi sur les services en français*.



L'honorable Madeleine Meilleur,
ministre déléguée aux Affaires francophones

Le 1^{er} janvier 2014 sera un jour à marquer d'une pierre blanche dans l'histoire de la francophonie ontarienne : c'est à cette date que le Commissariat aux services en français est devenu un organisme indépendant relevant non plus d'un ministre mais plutôt de l'Assemblée législative de l'Ontario. Un moment à la fois critique et exaltant.

Dans une lettre à la ministre, le commissaire a profondément remercié l'honorable Madeleine Meilleur, ministre déléguée aux affaires francophones, pour avoir piloté le projet de loi 106, pour son leadership, sa vision et son appui si essentiel et crucial.

Un moment exaltant

Si quiconque estime que cette indépendance du gouvernement n'est qu'un geste « pour la forme », qu'il se détrompe! Les retombées sont à la fois majeures et extrêmement bénéfiques¹: la francophonie ontarienne jouit maintenant d'une présence permanente à l'Assemblée législative de l'Ontario.

Le moment est exaltant, puisque les citoyennes et citoyens de l'Ontario ont aujourd'hui à l'avant-poste une institution prémunie contre les aléas politiques, qui veille non seulement à une prestation de services en français équitable à leur endroit, mais aussi — et de fait, surtout — à l'épanouissement de la communauté francophone.

Certes, les citoyens francophones seront les premiers à bénéficier du fruit de cette transition, mais il ne faut pas en oublier les répercussions pour l'ensemble de la société ontarienne, notamment pour les francophiles, ces importants citoyens qui associent la valeur d'une langue non pas à son nombre de locuteurs mais plutôt à son apport sociétal.

Un moment critique

Bien entendu, cette indépendance du gouvernement ne signifie pas du tout que le commissaire n'a plus de patrons. Bien au contraire, il doit maintenant rendre des comptes à 107 d'entre eux, à savoir tous les parlementaires de l'Assemblée législative, le commissaire n'a plus comme interlocuteur principal qu'un seul ministre, mais

quelques-uns des membres les plus influents de la société ontarienne : les parlementaires.

Les difficultés qu'éprouvent les citoyennes et citoyens francophones à faire valoir leur droit à un gouvernement réceptif à leurs besoins devraient donc être exprimées en leur nom dans les plus hautes sphères de la province. Elles devraient être entendues par des élus qui ont l'obligation de s'assurer que le gouvernement s'acquitte de ses responsabilités de façon appropriée, et ceux-ci devraient être appelés à répondre des mesures prises par le gouvernement pour remédier à ces difficultés.

Cependant, si la Loi prévoit que le commissaire présente, au président de l'Assemblée législative, les rapports annuels et autres rapports dans lesquels il formule ses recommandations à l'appui du respect de l'esprit et de la lettre de la Loi, c'est là où elle s'arrête.

Or, le dépôt d'un rapport n'est pas, aux yeux du commissaire, l'aboutissement d'un exercice bureaucratique visant à le délivrer d'une servitude légale. Il s'agit plutôt d'une partie d'un processus indispensable de responsabilisation bidirectionnelle entre son organisme et les parlementaires. Les rapports du commissaire ne sont pas des écrits intouchables.

Bref, le commissaire, en sa qualité d'officier de l'Assemblée législative, ne peut pas prêcher dans le désert : il doit trouver au Parlement un interlocuteur actif et engagé, appelé à réagir à ses propos dans des délais raisonnables.

Idéalement, l'interlocuteur en question serait un comité parlementaire permanent sur les services en français, exclusivement mandaté pour, entre autres, répondre des efforts faits par les différentes parties interpellées. Ce comité pourrait ainsi s'assurer qu'il y ait un suivi aux recommandations et préoccupations du commissaire. Au vu des importantes questions et vastes enjeux liés à l'application de cette loi quasi constitutionnelle qu'est la *Loi sur les services en français* et de la nécessité, pour la province, de voir à l'épanouissement de la francophonie pour l'intégrité de la trame socioculturelle de l'Ontario, un comité permanent spécialisé ne chômerait pas.

Une autre incarnation possible de cet interlocuteur serait un comité parlementaire exclusivement mandaté pour dialoguer avec les officiers de l'Assemblée législative. Bien qu'ils jouent un rôle si fondamental pour la société qu'on a crû bon de les hisser aux plus hautes sphères d'influence de la province, on ne procure véritablement à ces officiers aucune tribune au sein du Parlement où s'engager dans un dialogue bilatéral, ouvert au public. Compte tenu de la récente proposition d'élargir les pouvoirs de certains de ces officiers, le commissaire estime que la constitution d'un comité parlementaire chargé d'entendre les propos des officiers de l'Assemblée législative serait un geste éminemment responsable.

Une chose est certaine, le commissaire ne peut pas se passer d'un interlocuteur actif à l'Assemblée législative et, les questions dont il traite étant si vastes et importantes pour la société ontarienne, cet interlocuteur ne devrait pas être un comité permanent déjà chargé de portefeuilles aussi nombreux que disparates.

¹ Commissariat aux services en français, *Droits devant*, Rapport annuel 2011-2012, Toronto, 2012.

RECOMMANDATION 1

Le commissaire recommande au président de l'Assemblée législative :

- a. De nommer, d'ici l'exercice financier 2015-2016, un comité permanent sur les services en français, chargé notamment de traiter des questions liées au bien-être et à l'épanouissement de la communauté francophone de l'Ontario;
- b. D'inscrire au mandat de ce comité d'étudier les rapports du commissaire aux services en français;
- c. D'inscrire au mandat de ce comité d'exiger du gouvernement qu'il réponde aux recommandations et autres requêtes officielles du commissaire aux services en français dans un délai de 90 jours.



Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

UN MINISTRE INTERPELLÉ



Pour lire la version intégrale de la réponse du gouvernement, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

Comme le commissaire le mentionne dans la section précédente, la protection et l'essor du français en Ontario commence par la responsabilisation du gouvernement à l'égard des citoyens. Voilà pourquoi le gouvernement doit non seulement se montrer proactif dans son offre de services en français mais aussi fournir des réponses exhaustives et prendre des mesures concrètes à la lumière des recommandations du commissaire.

Si, au fil des ans, plusieurs recommandations du commissaire ont été suivies et se sont traduites par des améliorations tangibles de la prestation de

services en français en Ontario et, par conséquent, de la situation des francophones dans la province, d'autres recommandations ont connu moins de succès.

L'exemple par excellence est celui de l'an dernier.

Dans son rapport annuel 2012-2013, *Une nouvelle approche*, le commissaire avait formulé — et solidement justifié — trois recommandations cruciales au gouvernement de l'Ontario : élaborer un plan d'action permettant l'accès réel aux services en français aux populations vulnérables, mettre en œuvre une directive en matière d'offre active des services en français, et, enfin, mettre en œuvre une directive pour la création d'un plan de ressources humaines pour les services en français. Le

commissaire a reçu des réponses loin d'être convaincantes.

Plan d'action pour les populations précarisées

La réponse du gouvernement à la première recommandation du dernier rapport annuel est à la fois décevante et incompréhensible, quand on sait que celle-ci avait pour but de donner la voix aux sans-voix en demandant qu'un plan d'action soit élaboré pour que les populations les plus fragiles de notre société aient facilement accès aux services en français dont elles ont besoin.

Le commissaire reconnaît que « l'élaboration d'outils et de ressources destinés au personnel de première ligne et au personnel responsable des

politiques et des programmes » — pour citer la réponse gouvernementale — constitue des initiatives louables. Cependant, un tel énoncé, vague et dénué de tout engagement concret est loin d'être suffisant pour répondre aux besoins d'une catégorie de population silencieuse. De fait, les exemples ne manquent pas au sujet des intervenants qui ont fait appel directement au Commissariat au nom de leurs usagers pour des manquements flagrants aux services en français.

Le commissaire considère que chaque cas rapporté illustre la pointe de l'iceberg, surtout lorsqu'il est question des ministères offrant des services aux plus vulnérables.

Le Commissariat s'engage à regarder de plus près ce qui se cache sous la pointe de l'iceberg et à se pencher sur ce dossier de première importance pour les populations précarisées. De fait, le commissaire entend même demander que la ministre déléguée aux Affaires francophones exige des plans d'action pour la prestation des services en français, comme la Loi le lui permet, de la part de certains ministères identifiés comme étant prioritaires par le Commissariat, l'idée étant que chaque ministère évalue et comprenne les besoins propres de sa clientèle francophone en situation de vulnérabilité pour concevoir et planifier des programmes et services adaptés.

Il est difficile de comprendre qu'en dépit du caractère évident de l'enjeu, le commissaire doive revenir à la charge.

Directive sur l'offre active des services en français

Le commissaire est stupéfait de la réponse du gouvernement concernant sa recommandation portant sur une directive claire en matière d'offre active des services en français.

D'une part, cette réponse invoque le nouveau règlement 284/11, qui vise les organismes gouvernementaux utilisant des tierces parties pour offrir des services à leur place. Bien que le concept de l'offre active peut être vu comme faisant partie intégrante de la Loi, ce n'est pas encore assez clair. Le règlement 284/11 ne règle pas ce besoin de clarté en ce qui touche les organismes gouvernementaux.

D'autre part, le gouvernement propose de développer une stratégie pour sensibiliser davantage les employés de la fonction publique à l'importance de l'offre active des services en français. Cette initiative, qui peut de prime abord paraître intéressante, demeure, en réalité, dérisoire dans la mesure où elle ne représente qu'un remède homéopathique à une problématique systémique.

En effet, la valeur d'une « directive » au gouvernement est qu'elle est *obligatoire* : les fonctionnaires sont tenus de s'y conformer. Les conseils, pratiques exemplaires, procédures, outils, etc. ne sont, au final, que des *incitatifs* à mettre en œuvre certaines mesures. Bref, ils restent totalement optionnels et dépendent de la bonne volonté de chaque institution gouvernementale voire de chaque direction ministérielle.

Pourtant, en adoptant sa Directive sur les communications en français, le gouvernement a agit adéquatement et clairement. Le

gouvernement pourrait s'en inspirer et faire de même en ce qui a trait à l'important concept de l'offre active.

Sinon, la situation actuelle ne crée pas un environnement propice pour atteindre ceux et celles qui hésitent encore quotidiennement à utiliser les services en français et à contribuer à conjurer le danger permanent de l'assimilation.

Le commissaire estime que bon nombre de manquements à la Loi auraient pu être évités avec une prestation résolument active des services en français. Des manquements qui pourraient prendre parfois une tournure dramatique comme dans le domaine de la santé ou de l'accès à la justice.

Resté sur sa faim, le commissaire devra, encore ici, revenir sur cette question capitale.

Directive sur un plan de ressources humaines pour les services en français

Nul ne peut nier que le gouvernement a, au cours des dernières années, fourni des outils et des ressources aux organismes gouvernementaux afin de leur permettre de mieux respecter la *Loi sur les services en français* (p. ex., une politique concernant les postes désignés bilingues et un guide sur la dotation de postes désignés à l'intention des gestionnaires). Certes, depuis 2012, la politique globale du gouvernement en matière de dotation de la fonction publique de l'Ontario comprend des principes et exigences à suivre par les gestionnaires pour la désignation, dotation et désignation de postes désignés bilingues. C'est un pas dans la bonne direction, mais force est de

constater que ces outils et mesures n'ont pas permis de doter les ministères et organismes gouvernementaux de véritables plans de ressources humaines pour les services en français à ce jour.

En effet, chaque direction ministérielle a sa propre culture interne. C'est donc dire qu'au sein d'un même ministère, l'approche et le degré d'adhésion aux pratiques en matière des postes désignés bilingues, par exemple, est toujours tributaire de la bonne volonté des gestionnaires en fonction. De fait, tout le poids de la responsabilité repose sur les épaules des gestionnaires et des coordonnateurs des services en français pour déterminer s'il faut garder un poste désigné et le combler ou non par une personne bilingue en cas de dotation.

Une telle pratique a montré ses limites : certains ministères ont vu le nombre des postes désignés bilingues diminuer au fil des années, des postes sont parfois désignés bilingues en fonction du personnel déjà en place ou disponible, plutôt qu'en fonction des responsabilités rattachées au poste, la rétention du personnel occupant des postes désignés bilingues demeure un problème récurrent.

En somme, l'importance d'avoir un plan de ressources humaines obligatoire et spécifique pour les services en français va au-delà de la question de la dotation, désignation et de désignation de postes désignés bilingues. Il permettrait d'abord de procéder à l'inventaire des programmes et services offerts par les ministères et organismes gouvernementaux afin de déterminer leur capacité de les offrir en français là où la Loi l'impose y compris au niveau des postes de direction pour assurer la prestation des services plus complexes. S'ensuivrait ensuite de la constitution d'un répertoire des postes

désignés ainsi que le nombre d'employés bilingues tout en s'assurant que les nombres et les compétences disponibles satisfassent aux exigences des postes. Dans le cas où un ministère ou un organisme gouvernemental n'aurait pas suffisamment d'employés bilingues pour pourvoir tous les postes désignés, un plan d'action serait élaboré pour corriger la situation à court et à long terme. Ce plan inclurait la formation de personnel, l'embauche de nouveaux employés, leur rétention ou un transfert de responsabilités.

Au risque de se répéter, le commissaire insiste sur le fait que, quels que soient les outils et autres ressources déjà élaborés et adoptés, ceux-ci ne peuvent atteindre véritablement leurs objectifs que s'ils sont d'abord conçus de façon homogène par tous les acteurs concernés et qu'ils sont ensuite mis en œuvre systématiquement avec un mode d'emploi précis. Ce que seule une directive gouvernementale mise en place par le Conseil de gestion peut non seulement garantir, mais aussi consolider les initiatives en cours contrairement à ce que soutient le gouvernement.

Le commissaire ne démord pas : une directive portant sur l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de ressources humaines pangouvernemental pour les services en français constitue un des piliers fondamentaux de la mise en œuvre efficace et intégrée de la Loi. Stipuler des principes directeurs obligatoires à l'intérieur d'une politique globale des ressources humaines est une chose. Se doter d'une directive émise par le Conseil de gestion exigeant la mise sur pied d'un plan de ressources humaines propre à la prestation des services en français en est une autre.

Enfin, à l'heure de la transparence et des données ouvertes, il serait opportun que chaque institution gouvernementale publie annuellement le nombre des postes désignés bilingues vacants et ceux comblés par un personnel ayant les compétences linguistiques requises. Un exercice qui permettrait de suivre les tendances en matière de dotation des postes désignés bilingues et d'apporter les correctifs nécessaires, le cas échéant.

Le leadership commence au sommet

Demander au commissaire de toujours reprendre le bâton de pèlerin n'est pas une approche viable. Non, la solution se trouve ailleurs. De fait, elle saute aux yeux... puisqu'elle figure noir sur blanc dans *Loi sur les services en français*.

Le commissaire n'est pas responsable de l'application de la Loi. Cette tâche est celle de la ministre déléguée aux Affaires francophones. Et cette tâche prévoit des éléments tels que la présentation d'un rapport annuel, la préparation et la recommandation de projets et priorités en matière de prestation de services en français, la surveillance de la mise sur pied de programmes visant la prestation de services en français et l'emploi de la langue française... et la demande expresse que soit élaborés et présentés des projets gouvernementaux visant la mise en œuvre de la Loi. Ce dernier élément est fondamental puisque la mise en œuvre de la Loi implique la mise en œuvre des recommandations du commissaire découlant de l'exercice de ses fonctions.

Le commissaire ne cherche aucunement à dénigrer l'admirable travail réalisé dans le passé

et qui continue à se faire grâce à l'apport de la ministre déléguée aux Affaires francophones et à l'Office des affaires francophones. Loin de là. Mais la fadeur de certaines réponses du gouvernement à des recommandations pourtant déterminants pour la communauté francophone le convainc qu'une telle situation serait rare et que les avancées seraient bien plus nombreuses si le gouvernement prenait les mesures nécessaires pour respecter pleinement la lettre de la *Loi sur les services en français* et faisaient montre de l'aplomb requis pour en respecter l'esprit.

Par ailleurs, le comité permanent actuellement chargé d'analyser les actions entreprises par l'Office des affaires francophones est le Comité permanent de la justice de l'Assemblée législative. Or, à la connaissance du commissaire, l'Office n'a jamais été

convoqué à cet important comité permanent pour discuter d'enjeux relevant directement de la *Loi sur les services français*. Il serait pour le moins pertinent que le comité mandaté à cette fin soit plus au fait des enjeux relevant des services en français ainsi que du rôle essentiel que joue et que doit continuer de jouer l'Office des affaires francophones.

Dans cette nouvelle ère de dialogue plus direct entre les gouvernements et le public, la transparence devient absolument critique. Les citoyens de l'Ontario ont besoin de se voir présenter, au moins une fois par année, la vision du gouvernement en matière de prestation de services en français, notamment en ce qui touche les initiatives de la Ministre et de celles de l'Office des affaires francophones. La communauté mérite mieux que les rapports annuels actuels qui, enfouis

quelque part sur un site internet, ne contiennent principalement que du réchauffé. Dans leur incarnation actuelle, ces rapports sont rédigés dans une optique purement administrative, à la seule fin de s'acquitter d'une obligation juridique. Dénués de vision, d'inspiration et de dynamisme, les rapports annuels actuels sont autant d'occasions ratées d'engager un véritable dialogue avec la communauté franco-ontarienne et l'ensemble de la société. L'excuse de manque de temps et de ressources ne tient pas la route. Il est impératif que la Ministre tire parti des mécanismes et moments prévus par les parlementaires pour exposer ses réflexions stratégiques sur le statut de la francophonie en Ontario en fonction de l'actualité, des enjeux et circonstances propres à chaque année, tout en gardant un cap sur des cibles à atteindre pour les années à venir.

RECOMMANDATION 2

Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones :

- a. De déposer à l'Assemblée législative, conformément au paragraphe 11(3) de la *Loi sur les services en français*, un rapport annuel détaillé, engagé et pertinent sur les affaires de l'Office des affaires francophones;
- b. De s'assurer que ce rapport annuel fasse le point sur les actions entreprises à l'égard de chacune des fonctions que la Loi lui attribue, notamment les alinéas 11 (2) a), b), c) et e), et que la Loi attribue à l'Office des affaires francophones, notamment les alinéas 12 (2) a), b), c) d) et e).

Le commissaire recommande aussi à la ministre déléguée aux Affaires francophones de tenter de rencontrer, au minimum annuellement, le comité permanent attiré à l'Office des affaires francophones pour y discuter des enjeux en matière d'affaires francophones ainsi que de prestation de services en français.



Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

TROIS GROUPES INTÉRESSÉS

Comment le Commissariat communique avec les acteurs concernés

Citoyennes et citoyens de l'Ontario :

- Médias sociaux
- Consultations
- Allocutions
- Rencontre avec les groupes communautaires

Gouvernement de l'Ontario :

- Contacts coopératifs avec les fonctionnaires
- Contacts officiels avec les hauts représentants
- Rapports d'enquête et rapports annuels
- Communiqués

Parlementaires :

- Recommandations du commissaire
- Dialogue avec le comité parlementaire attitré
- Rencontres des officiers
- Dialogue constant avec les ministres et les parlementaires

Vision

« Le Commissariat aux services en français agit pour assurer une prestation active et intégrée des services en français, en appui au développement de la communauté francophone, et du coup, de la société ontarienne. »

Bien que son rôle officiel soit d'aider les citoyennes et citoyens à recevoir les services auxquels ils ont droit, l'objectif ultime est de faire en sorte qu'un jour, en Ontario, il soit tout naturel d'offrir et d'obtenir des services en français.

Pour un francophone, pouvoir s'exprimer dans sa langue maternelle est plus qu'un droit, c'est un besoin. Même le plus bilingue d'entre nous préfère obtenir des services dans la langue qu'il maîtrise le mieux quand il aborde un sujet délicat, comme la santé ou la justice, ou quand il se sent diminué, que ce soit à cause d'une situation sociale, de la maladie

ou de la vieillesse. Cependant, il ne pourra le faire que si le service est disponible et activement offert.

Les francophiles qui essaient de préserver leur langue seconde, apprise activement en classe, ont également besoin de soutien et de services. Même s'ils n'ont pas à vivre comme une minorité en Ontario, ils doivent relever les mêmes difficultés quand ils veulent avoir accès à des services ou à une éducation en langue française.

Le Commissariat se montre plus empathique à l'égard des citoyennes et citoyens les plus vulnérables de l'Ontario, ceux qui ont le plus besoin des services gouvernementaux, et pourtant ceux qui sont le moins susceptibles de se faire entendre par crainte de représailles. Le Commissariat croit que le « test moral d'un gouvernement se reflète dans la façon dont il traite les enfants, les aînés, les malades, les indigents et les personnes handicapées² ».

Mission

« Le Commissariat aux services en français veille à ce que la population reçoive, en français, des services de qualité du gouvernement de l'Ontario. Il surveille l'application de la *Loi sur les services en français* grâce à son pouvoir d'enquête. Il exhorte les ministères et organismes gouvernementaux à concevoir de façon proactive des politiques et des programmes adaptés à leur clientèle francophone. Il y parvient notamment au moyen de son pouvoir de recommandation. »

En abordant sa mission en vertu de cette nouvelle perspective d'indépendance du gouvernement, le Commissariat a identifié trois groupes dont le soutien est essentiel pour mener à bien son mandat; ce sont l'ensemble des citoyennes et citoyens de l'Ontario, le gouvernement de l'Ontario et les parlementaires.

² Déclaration d'Hubert H. Humphrey. Disponible en ligne: <http://www.hhh.umh.edu/about/111111quotes.html> (page consultée en mai 2014).

Les citoyennes et citoyens de l'Ontario

Le Commissariat invite toutes les citoyennes et tous les citoyens de à communiquer avec son bureau pour lui faire part de leurs préoccupations

au sujet des manquements observés dans l'application de la *Loi sur les services en français*. Les signalements ne se limitent pas à la qualité douteuse des services directs, mais incluent aussi des questions plus générales comme les barrières systémiques qui limitent l'offre de programmes et

de services en français aux personnes qui souhaitent vivre en français en Ontario.

Le Commissariat se penche rapidement sur les cas les plus urgents, sans toutefois sous-estimer l'importance des signalements n'exigeant pas une intervention immédiate.

Le gouvernement de l'Ontario

Le Commissariat travaille d'arrache-pied pour entretenir des relations suivies avec ses partenaires gouvernementaux qui doivent s'assurer d'offrir des services de qualité en français.

De manière générale, le Commissariat est interpellé principalement quand il reçoit des plaintes du public ou soupçonne des manquements dans la prestation de services en français. Les représentantes et représentants du gouvernement

doivent considérer les interventions du Commissariat comme autant d'occasions de bonifier leurs services et leurs programmes.

Le gouvernement est responsable d'offrir des services directs et indirects au public et, de ce fait, il doit assumer la responsabilité de tout manquement relatif à la prestation de services en français porté à l'attention du Commissariat. Après tout, les plaignants qui s'adressent au Commissariat sont en fait ses plaignants.

Le gouvernement doit se montrer aussi proactif dans son offre de services en français qu'il l'est pour assurer la prévention et les modifications à son offre de services. En fait, le gouvernement est indispensable à la mise en œuvre des recommandations faites par le commissaire dans ses rapports annuels et ses rapports d'enquête, cela signifie qu'il doit fournir des réponses exhaustives et prendre des mesures concrètes à cet égard. C'est pourquoi le commissaire s'attend à une collaboration active du gouvernement de l'Ontario pour poursuivre sa mission.

Les parlementaires

À titre de tout récent fonctionnaire de l'Assemblée, dont il relève, le commissaire a pour rôle d'aider les parlementaires élus à faire en sorte que le gouvernement et ses fonctionnaires soient tenus responsables de l'intendance, de la mise en œuvre

et de la prestation des services en français, dans le respect des dispositions et de l'esprit de la Loi

De ce fait, le commissaire s'attend à une écoute attentive, à des ressources suffisantes et à un engagement ferme de la part des parlementaires de l'Ontario pour poursuivre sa mission, ainsi que

pour s'assurer que le gouvernement s'acquitte de ses obligations législatives et réglementaires.



Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

QUELQUES MISES À JOUR

Avec ses centaines de nouveaux signalements d'écarts chaque année, qui viennent s'ajouter aux centaines de dossiers sur lesquels son équipe continue de travailler, le Commissariat ne chôme pas.

La présente section propose des mises à jour sur quelques-uns des projets entrepris par le Commissariat.



Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

Éducation postsecondaire

En juin 2012, le commissaire a publié un rapport spécial d'enquête intitulé *L'état de l'éducation postsecondaire en langue française dans le Centre-Sud-Ouest de l'Ontario : Pas d'avenir sans accès*¹, dans lequel il avait conclu que les possibilités limitées d'études postsecondaires en français, les longues distances et l'autonomie fragile de certains établissements affaiblissent les efforts de recrutement et de rétention, entraînant dès lors une perte pour la communauté franco-ontarienne.

Malgré le fait que le commissaire soit toujours en attente d'une réponse aux quatre recommandations formulées dans le rapport, il est évident que le gouvernement déploie des efforts afin d'améliorer l'accès à l'éducation postsecondaire en langue française dans ce secteur géographique insuffisamment servi.

Tout au long de la dernière année, de nombreux accomplissements visant à améliorer l'accessibilité de l'éducation postsecondaire en langue française ont été réalisés, notamment du financement

additionnel essentiel pour l'enrichissement des programmes. En voici d'autres dignes de mention :

- L'Université de Hearst est devenue le premier établissement universitaire à être désigné en vertu de la *Loi sur les services en français*,
- La Cité collégiale est devenue le troisième établissement postsecondaire de l'Ontario à être désigné en vertu de la *Loi sur les services en français*,
- Le Collège universitaire Glendon (Université York) a élargi son campus avec un centre d'excellence pour l'éducation postsecondaire en langue française et bilingue.

En outre, en vue d'aborder et d'améliorer l'accès aux programmes de langue française au palier postsecondaire dans le Centre-Sud-Ouest de l'Ontario, le gouvernement a mis en place un comité consultatif composé d'experts de la région au sein de la communauté francophone. Il s'agit d'une mesure progressiste, laquelle découle de l'une des recommandations du commissaire². Ce nouveau comité consultatif représente une étape essentielle pour veiller à ce que les responsables des

décisions appropriés au sein du gouvernement soient conseillés en fonction d'une vue d'ensemble en ce qui a trait à l'amélioration de l'éducation postsecondaire en langue française dans le Centre-Sud-Ouest de l'Ontario. En vue de cette tâche importante, le gouvernement a fait un excellent travail dans le recrutement de ce groupe de personnes chevronnées. Le commissaire prévoit des améliorations positives du paysage postsecondaire favorisées par ce groupe en collaboration avec le gouvernement.

Une autre réalisation, bien qu'à une échelle beaucoup plus petite, est celle de l'élargissement des critères d'admissibilité pour les Subventions aux étudiantes et étudiants des régions éloignées (Subvention pour frais de navette et Subvention pour frais de transport). Cette mesure a été mise en place dans le but de remédier à l'annulation du programme de bourses pour étudier en français, qui a surpris la communauté francophone en 2012. Bien que cette solution symbolique permette d'offrir un maigre incitatif financier visant à encourager les francophones et les francophiles à poursuivre leurs études postsecondaires en

¹ Commissariat aux services en français, *L'état de l'éducation postsecondaire en langue française dans le Centre-Sud-Ouest de l'Ontario : Pas d'avenir sans accès*, Rapport d'enquête, Toronto, 2012.

² Ibid.

français, elle est loin de représenter une solution équitable comparativement au programme de bourses pour étudier en français. Néanmoins, le commissaire est heureux de constater ce résultat, une retombée de son rapport d'enquête intitulé *Abolition de la Bourse pour étudier en français : L'importance de bien faire ses devoirs*³.

À l'extérieur des allées du pouvoir, la communauté francophone s'est ralliée pour veiller à ce que sa voix soit entendue à tous les échelons avec la mise en place des États généraux sur le postsecondaire en Ontario français.

Compte tenu de l'ensemble de ces réalisations, le commissaire souhaite continuer d'observer une dynamique fertile au cours de l'année 2014-2015 et espère que le gouvernement ontarien appuiera les priorités suivantes en vue de façonner un paysage plus équitable de l'éducation postsecondaire en langue française :

1. Travailler avec les Universités d'Ottawa et Laurentienne ainsi que possiblement le Collège universitaire Glendon afin d'apporter un appui dans le cadre du processus de désignation;
2. Veiller à ce que le nouveau comité consultatif n'ait pas seulement l'occasion de présenter ses conclusions et ses recommandations au bureau du sous-ministre, mais que celles-ci soient en outre intégrées au plan d'action du gouvernement;
3. Fournir aux États généraux le soutien et les ressources nécessaires pour la réalisation de leur mandat.

Malgré les perspectives favorables liées à l'éducation postsecondaire, le commissaire souhaite néanmoins mettre l'accent sur une importante recommandation formulée dans le rapport d'enquête *L'état de l'éducation postsecondaire en langue française dans le Centre-*

*Sud-Ouest de l'Ontario: Pas d'avenir sans accès*⁴ à laquelle une réponse du gouvernement est attendue :

4. Enrichir la méthode actuelle de collecte de données, laquelle est fondée sur une compréhension incomplète de l'éducation en langue française en Ontario, qui ne tient compte que des ayants droit.



Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

³ Commissariat aux services en français, *Abolition de la bourse pour étudier en français : L'importance de bien faire ses devoirs*, Rapport d'enquête, Toronto, 2013.

⁴ Commissariat aux services en français, *L'état de l'éducation postsecondaire en langue française dans le Centre-Sud-Ouest de l'Ontario : Pas d'avenir sans accès*, Rapport d'enquête, Toronto, 2012.

Justice

CAS VÉCUS

Le Commissariat constate un manque de connaissance des droits linguistiques même chez ceux et celles chargés d'administrer et d'exécuter la justice, comme en font foi quelques plaintes reçues dans le passé :

« Dans un dossier de la Cour divisionnaire, un avocat qui représente un ministère dit « qu'il était prêt à procéder en anglais à n'importe quel moment, mais que si l'on insistait pour procéder en français, il n'y

aurait pas d'avocat bilingue de disponible. » Suite à l'intervention du commissaire, l'avocat bilingue est devenu disponible. »

« Un citoyen qui souhaite adopter le fils de sa nouvelle conjointe remplit toute la documentation à cet effet. Alors que ce type d'adoption ne nécessite normalement qu'une semaine ou deux à traiter, le dossier stagne pendant plus de trois mois, parce que le dossier a été déposé au greffe en français. »

« Un juge du tribunal de la famille refuse un procès bilingue à un justiciable en dépit d'une demande en bonne et due forme. Le justiciable embauche alors un avocat, qui doit aller jusqu'à dire au juge qu'il entend s'adresser à la Cour supérieure pour forcer le juge à respecter les droits linguistiques de son client avant que le juge en question ne reconnaisse finalement le droit du justiciable de se faire entendre en français. »

La *Loi sur les services en français* souligne le statut de langue officielle du français dans les tribunaux de l'Ontario. Combinée à la *Loi sur les tribunaux judiciaires* et au *Code criminel*, la Loi garantit le droit à des services en français aux justiciables de l'Ontario, y compris le droit de faire entendre leur cause par un juge qui maîtrise le français, et ce, partout en Ontario. Or, les plaintes que continue de recevoir le Commissariat montrent que l'on doit encore faire mieux. Beaucoup mieux.

L'accès à la justice en français est un dossier phare du Commissariat : rien d'étonnant compte tenu de l'omniprésence de la justice dans notre vie (pensons notamment aux contrats, aux amendes, aux successions, aux divorces, aux procès) et des profondes répercussions de son exécution.

Règlements

Au risque de simplifier à l'excès, disons que les lois reflètent l'intention générale du législateur, alors que les règlements reflètent le détail de la mise en œuvre des lois. C'est donc dire que les règlements sont souvent plus utiles au simple citoyen, puisque c'est souvent dans ceux-ci qu'il trouvera des renseignements concrets sur la façon pour lui de se conformer à la loi. Or, en Ontario, si les lois doivent être bilingues pour être valides, les règlements, eux, sont valides même s'ils ne sont qu'en anglais. C'est par exemple le cas pour le code du bâtiment de l'Ontario. Alors que la loi qui entérine le code et qui jette les bases d'une saine industrie de la construction en Ontario est bilingue, le code, lui-même, est unilingue anglais. Bref, le francophone de l'Ontario qui ne maîtrise pas bien l'anglais n'a pas accès à un corpus réglementaire aussi complet que son compatriote anglophone.

C'est cette iniquité qui a poussé le commissaire à demander à la procureure générale de voir à la traduction des règlements particulièrement utiles pour les citoyennes et citoyens.

Depuis 2009, le commissaire n'a cessé de recevoir des rapports positifs sur ce plan, et cette année n'a pas fait exception : en 2013-2014, le ministère de la Procureure générale a continué d'investir des ressources humaines et financières importantes dans la traduction des règlements, ce qui a produit des résultats notables à cet égard, et 43 % des règlements ont maintenant une version française officielle. Certes, l'objectif initial de 50 % n'a pas été atteint, mais, au moment de la rédaction du présent rapport, 40 % des règlements encore unilingues étaient en voie d'être rendus bilingues. Selon le ministère, ce n'est qu'une question de temps pour que 65 % du nombre total de règlements soient bilingues.

Par ailleurs, un certain nombre de ministères devraient sous peu voir la presque totalité de leurs règlements être en français comme en anglais, et des progrès auraient été accomplis dans un éventail de domaines qui touchent directement la vie professionnelle et la santé des citoyennes et citoyens de l'Ontario.

Résultats des travaux du comité de spécialistes du droit

Sous les conseils du commissaire, le Comité consultatif de la magistrature et du barreau sur les services en français a été formé en 2010, et celui-ci a publié, en 2012, un rapport déterminant sur l'accès à la justice en français proposant des pistes de solution nombreuses et variées « afin que l'accès à la justice en français soit efficace et soit d'une valeur réelle en Ontario⁷ ». Les recommandations touchaient à de nombreuses facettes de l'accès à la justice en français, depuis l'offre active jusqu'à la sensibilisation du personnel aux droits linguistiques, en passant par la capacité bilingue des juges, et le commissaire a abondamment traité de chacune de celles-ci sur son blogue en 2012 et 2013.

Depuis, un comité directeur de mise en œuvre de ces recommandations a été créé et certaines des avancées qu'il a faites ont été présentées au commissaire en février 2013, notamment en matière de promotion de l'offre active chez le personnel des tribunaux, et la sensibilisation des magistrats aux droits linguistiques. Le commissaire applaudit ces efforts et la volonté évidente du

ministère de remédier aux écarts relevés dans le rapport sur l'accès à la justice en français.

Ceci étant dit, le Commissariat continue de recevoir des plaintes malheureusement nécessaires concernant les services en français dans les palais de justice de l'Ontario. Quand celles-ci sont urgentes (p. ex., si l'absence de services en français risque d'entraver le cours de la justice), le personnel du Commissariat tente d'intervenir aussi rapidement que possible, ce qui mobilise beaucoup de ressources. Quand les problèmes soulevés sont de nature plus systémique, il invite les plaignants à la patience en expliquant l'approche étagée du ministère, mais ce type de réponse ne peut et ne doit pas perdurer.

Bilinguisme des juges

L'impulsion originale de la recommandation de 2008-2009 à l'appui de la formation d'un comité chargé d'examiner l'accès à la justice en français était en fait l'inquiétude du commissaire à l'égard de l'apparent manque de juges bilingues en Ontario. Bien qu'au final, faute de données précises, le Comité n'ait pas pu confirmer qu'il y avait un nombre insuffisant de juges bilingues en Ontario, il a toutefois conclu que « le processus de détermination des compétences linguistiques des juges dans certains tribunaux de l'Ontario [n'est] pas adéquat⁸ ». En effet, l'évaluation linguistique des juges nommés à la Cour de justice de l'Ontario est, actuellement, un processus informel. Le comité directeur de mise en œuvre s'affaire à corriger la situation.

La Cour de justice n'est toutefois pas la seule à intervenir dans le règlement des litiges en Ontario. Deux autres acteurs importants sont la Cour supérieure de justice et la Cour d'appel de l'Ontario. Or, les nominations de juges à ces deux cours sont du ressort fédéral. Cette division des compétences aurait pu compliquer les efforts en matière d'amélioration des capacités linguistiques des juges et des juges de paix en Ontario si le commissaire aux langues officielles du Canada n'avait pas lui-même entamé une importante étude sur la capacité bilingue des magistrats des cours supérieures du Canada.

De fait, en août 2013, le commissaire aux langues officielles a rendu publics les résultats d'un examen approfondi et systématique de la question, réalisé conjointement avec le commissaire aux services en français de l'Ontario et le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick. L'étude, intitulée *L'accès à la justice dans les deux langues officielles*, met de l'avant dix recommandations pour améliorer le processus de nomination et pour améliorer la formation linguistique et en droits linguistiques des magistrats des cours supérieures.

L'une de ces recommandations est particulièrement importante pour l'accès à la justice en français en Ontario : la ratification d'un protocole d'entente entre le ministre de la Justice du Canada et la procureure générale de l'Ontario pour définir clairement les compétences linguistiques que devrait avoir un juge bilingue et pour définir le nombre approprié de postes désignés bilingues au

⁷ Disponible en ligne : http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/pubs/bench_bar_advisory_committee/full_report.pdf (page consultée en mai 2014).

⁸ Ibid.

sein de la magistrature des cours supérieures (recommandation 2). À la lumière du remarquable engagement démontré par le ministère du

Procureur général pour améliorer l'accès à la justice en français en Ontario, le commissaire a bon espoir que cette recommandation ne restera pas lettre

morte et qu'un tel protocole sera ratifié en 2014. À suivre.

Interventions nationales et internationales

Relations nationales

La signature de protocoles d'entente avec les commissaires aux langues officielles du Canada et du Nouveau-Brunswick, en 2012 et en 2013, a permis de donner un coup d'accélérateur à la collaboration et aux échanges de renseignements avec ces deux institutions.

Par ailleurs, les trois Commissariats ont défini le dossier de l'immigration francophone comme un secteur prioritaire qui mériterait de s'y attarder. Ainsi, ils se sont entendus pour unir leurs efforts et explorent la possibilité de travailler sur une action commune portant sur la question de l'immigration francophone dans leur champ de compétence respectif.

De plus, en prévision de la tenue des Jeux panaméricains et parapanaméricains à Toronto, en 2015, le Commissariat collabore avec son homologue fédéral afin d'amorcer un dialogue en vue que les organisateurs s'assurent que la communauté francophone soit pleinement

associée et participe activement à une manifestation sportive de niveau international reflétant la dualité linguistique. D'autant que l'événement coïncide avec la célébration des 400 ans de présence francophone en Ontario.

Enfin, le commissaire continue de cultiver ses relations avec ses homologues nouvellement nommés ailleurs au pays. Ainsi, il a fait parvenir une lettre de félicitations à Mme Snookie Catholique, commissaire aux langues officielles aux Territoires du Nord-Ouest, de même qu'à M. Jean-Paul Arsenault, agent aux plaintes à l'Île-du-Prince-Édouard. En plus de consolider sa collaboration avec ses collègues au plan national, le commissaire a multiplié ses échanges à l'échelle internationale.

Association internationale des commissaires linguistiques

En mai 2013, le commissaire a participé à la Conférence internationale sur les droits linguistiques qui a eu lieu à Dublin, en Irlande.

Sous le thème « partager les meilleures pratiques », cette conférence a été l'occasion de discuter des politiques langagières et de la mise en œuvre des lois respectives de chaque juridiction en matière de

protection des minorités ainsi que de la préservation de leur héritage linguistique.

La participation du commissaire à cette conférence a permis de présenter les pratiques exemplaires du gouvernement de l'Ontario en matière des droits linguistiques des francophones. C'était l'occasion notamment de se pencher sur le concept de minorité et de définition de francophone en Ontario. En mars 2014 s'est tenue la première conférence annuelle de l'Association internationale des commissaires linguistiques à Barcelone, en Espagne.

À titre de membre fondateur, le commissaire a été invité au lancement officiel de l'Association au cours duquel il a donné une conférence lors d'un panel portant sur l'impact des enquêtes. C'était l'occasion de souligner l'importance d'utiliser les pouvoirs d'enquête et de recommandation que lui confère la *Loi sur les services en français* pour améliorer la qualité et la disponibilité des services en français offerts par le gouvernement de l'Ontario.



Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

PRIORITÉS STRATÉGIQUES

Priorités globales

Les 3 R du Commissariat — Nos axes stratégiques

Renforcer :

- Transition post-indépendance
- Gestion de l'information et du capital intellectuel
- Gestion des plaintes
- Financement et budgets
- Perfectionnement du personnel
- Relève

Rejoindre :

- Détermination des groupes cibles
- Élargissement de la présence du Commissariat
- Médias sociaux
- Relations communautaires
- Relations gouvernementales
- Relations parlementaires

Réaliser :

- Plaintes urgentes (interventions immédiates)
- Plainte de longue haleine (interventions globales)
- Rapports annuels
- Enquêtes formelles
- Rapports spéciaux
- Évaluation externe du Commissariat

Les priorités d'avenir du Commissariat

Ce moment charnière pour l'avenir du Commissariat qu'a constitué la déclaration de son indépendance du gouvernement représentait une occasion par excellence de se pencher sur ce à quoi devrait justement ressembler cet avenir.

Le Commissariat s'est donc consacré, en automne 2013, à un exercice de planification stratégique dont les résultats serviront à guider ses actions au cours des prochaines années.

Les grands axes d'orientation stratégique du Commissariat pour les années à venir sont ce qu'on appelle les « 3 R du Commissariat » puisqu'ils se résument à trois verbes d'action : *renforcer*, *rejoindre* et *réaliser*.

Secteurs prioritaires

Voici des secteurs sur lesquels le Commissariat estime que son équipe gagnerait à se pencher de façon plus poussée au cours des prochaines

années. Étant donné qu'au moment de rédiger le présent rapport, les ressources exactes dont disposerait le Commissariat nouvellement indépendant du gouvernement demeuraient inconnues, ces secteurs prioritaires sont échelonnés en fonction d'une chronologie souple⁹ plutôt qu'en fonction d'un calendrier précis.

⁹ Selon les ressources sur lesquelles il espérait pouvoir compter, le Commissariat nouvellement indépendant a établi, purement pour ses besoins de planification, que le « court terme » était une période de 1 à 2 ans; le « moyen terme », une période de 3 à 4 ans; la « longue haleine » regroupait ces deux périodes, soit de 1 à 4 ans.

Court terme

- Amélioration du régime d'acquisition des écoles et modification de la réglementation applicable — Suivi au rapport d'enquête du Commissariat *Quand le plus élémentaire devient secondaire*.
- Services aux enfants et aux jeunes — En accordant une attention particulière aux sociétés d'aide à l'enfance.
- Services aux aînés — Notamment dans l'optique d'une augmentation des services à domicile.
- Jeux panaméricains et parapanaméricains — Des jeux de grande portée qui auront lieu à Toronto en juillet et en août 2015, où le français doit avoir sa place.
- Traduction des règlements de l'Ontario — Suivi d'une recommandation du rapport annuel 2008-2009.
- Désignation des régions — Poursuite des discussions sur les paramètres de désignation (cf. section 2.4 du rapport annuel 2011-2012).
- Ville d'Ottawa — En sa double qualité de municipalité dotée d'un règlement sur la prestation de services en français et de capitale nationale.
- Tierces parties — Suivi de la mise en œuvre du Règlement 284/11 régissant la prestation de services en français par les tiers.

Moyen terme

- Droit de la famille — Capacité de prise en charge des dossiers où au moins une partie est francophone par les tribunaux de la famille de l'Ontario.
- Tribunaux administratifs — Plus de 230 tribunaux règlent des différends en Ontario, en vertu de procédures parfois peu compatibles avec les principes admis de prestation de services en français.
- Personnes vivant avec le VIH/sida — Accès équitable aux services sociaux et de santé pour cette population souvent marginalisée.
- Aide sociale — Notamment compte tenu du rôle des municipalités dans la prestation de ces services.
- Santé et sécurité au travail — Formation, prévention des accidents de travail, capacité bilingue de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail.
- Éducation spécialisée — Littératie et formation de base; éducation des francophones ayant un handicap visuel et/ou auditif.
- Francophiles — Mise à profit de la convergence de vision des citoyennes et citoyens qui appuient l'épanouissement de la francophonie en Ontario, qu'ils parlent français ou non.

Longue haleine

- Immigration — L'application de la définition inclusive de francophone dans les initiatives de promotion de l'immigration francophone, l'accueil des nouveaux arrivants, etc.
- Santé — Capacité structurale de ce très vaste secteur d'assurer une prise en charge adéquate des patients francophones.
- Accès à la justice en français — Mise en œuvre des recommandations du rapport *Accès à la justice en français* de portée provinciale.
- Municipalités — Adoption et mise en œuvre de règlements et arrêtés municipaux en matière de services en français.
- Suivi des recommandations du Commissariat — Le commissaire formule chaque année des recommandations à l'appui de l'amélioration de la prestation des services en français en Ontario. Il lui faut périodiquement voir où en est la progression de chacune de celles-ci.

La liste qui précède n'est évidemment pas exhaustive et est appelée à se transformer au rythme du climat politico-socio-économique de l'heure. Par ailleurs, les projets énumérés sont très ambitieux compte tenu de la petitesse de l'équipe — six personnes, le commissaire inclus, parmi lesquelles seuls trois employés se consacrent

aux enquêtes. Une condition sine qua non de la réalisation de ces projets est que les ressources consenties au Commissariat soient à la hauteur de son mandat.

Les pages suivantes proposent une analyse détaillée de certains enjeux en matière de prestation de services en français dans des secteurs prioritaires spécifiques.



Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

Santé

Des travaux en cours

Le secteur des soins de santé est l'un des plus importants portefeuilles du gouvernement, auquel ont largement recours les Ontariennes et Ontariens. Il n'est donc pas surprenant que le Commissariat reçoive chaque année un nombre important de plaintes liées aux soins de santé. Cela dit, des progrès ont été réalisés dans la prestation de services en français dans ce secteur au cours des cinq dernières années.

La prestation des soins de santé en Ontario est complexe.

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée ne fournit pas de services de soins de santé en soi. Il assure la supervision du plan d'action stratégique de la province, ce qui comprend le financement des services de santé et la dissémination de leurs politiques. Le ministère impartit la responsabilité de la prestation comme telle des soins de santé aux Réseaux locaux d'intégration de services de santé (RLISS).

À la suite d'une recommandation du commissaire formulée dans son *Rapport spécial sur la planification des services de santé en français en Ontario*, en mai 2009, six entités de planification de services de santé en français ont été mises en

place pour engager la collectivité francophone et fournir aux RLISS des recommandations relatives à la planification stratégique visant à assurer la prestation de services en français. Bien que cela signifie l'ajout d'une nouvelle dimension au modèle déjà fort complexe de prestation des services de soins de santé, il s'agissait d'une mesure nécessaire pour la prestation active de services en français. Avec la création de ces nouvelles entités, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée devait définir et communiquer les rôles et les responsabilités des RLISS et des entités.

Cette dernière année, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a fait un excellent travail pour y arriver. Un forum très réussi a permis de réunir les responsables des équipes des RLISS, des entités et du ministère pour une journée complète à l'occasion de laquelle le ministère a pu réaffirmer ses directives générales, ses attentes et les rôles des parties prenantes. Plus important encore, ce forum a représenté une occasion incontournable de réseautage et de collaboration entre les entités et les RLISS.



Le Commissariat a commencé à recevoir une rétroaction positive au cours du dernier trimestre de 2013 de la part des leaders francophones du secteur de la santé faisant l'éloge de l'appui du ministère, ce qui a permis de favoriser des améliorations marquées relativement à l'engagement des RLISS avec les entités.



Ce forum s'est avéré un tel succès qu'il doit y avoir des suivis. Le commissaire ne peut qu'espérer qu'il devienne un événement semestriel afin d'assurer une communication et une collaboration continues entre les RLISS et les entités, ce qui est important pour la prestation à la communauté francophone de services de soins de santé qui répondent à ses besoins.

VIH/sida : Aider les plus vulnérables quand ils en ont le plus besoin

Les francophones qui doivent composer avec cette maladie limitant l'espérance de vie qu'est le VIH/sida sont souvent confrontés à des choix de soins dans un établissement de soins spécialisés qui se concentre sur le VIH/sida (en anglais), ou à la prise en charge dans un établissement qui s'adresse au public francophone en général, perdant ainsi toutes

les sensibilités culturelles que représente cette maladie



Les anglophones qui vivent avec cette maladie limitant l'espérance de vie n'ont pas ce choix compliqué et difficile à faire.



Le Commissariat continue de recevoir des plaintes de la part de membres de cette communauté vulnérable, laquelle constitue une minorité au sein d'une minorité. Étant donné qu'il s'agit d'un domaine dont la nature est si délicate, et qui touche à plusieurs populations vulnérables (LGBT, immigrants, femmes, jeunes, les aînés, personnes vivant avec des problèmes de santé mentale ou de toxicomanie), le Commissariat verra à poursuivre sa démarche là où s'est terminé son rapport annuel 2011-2012, à la recherche d'une stratégie du ministère qui permettra d'intégrer pleinement les services en français pour toutes les personnes qui vivent avec le VIH/sida tout au long de leur parcours médical.

Pour obtenir une vue en profondeur du contexte actuel des francophones vivant avec le VIH/sida, le commissaire se penchera sur le lancement d'une enquête approfondie à l'échelle provinciale en vue de formuler à l'intention du ministère de la Santé et des Soins de longue durée des recommandations étudiées et bien documentées dans le but d'améliorer la qualité de vie de ces francophones de tous les horizons.

Prendre le pouls de la communauté au moyen des soins de santé



De quelle façon la prestation de soins de santé permet-elle de réaliser des économies en matière de soins de santé?



Les gens demandent souvent au commissaire d'expliquer l'importance de fournir des services en français dans le domaine de la santé, et le questionnent ensuite sur ce qu'il en est des coûts associés à la prestation des services en français. Le commissaire ne se lassera jamais d'expliquer que tous les francophones ne sont pas bilingues et que, même pour ceux qui le sont pleinement, lorsque sont nécessaires des services de nature plus personnelle et délicate, la possibilité de parler dans leur langue maternelle et celle qu'ils maîtrisent le mieux revêt une grande importance. La possibilité de s'exprimer dans sa langue maternelle est essentielle quand il s'agit de la communication de renseignements relatifs aux médicaments, aux allergies, à l'état de santé, et ainsi de suite. Loin de coûter plus d'argent, fournir au point d'entrée initial le bon service en matière de soins de santé se traduit à long terme par des économies.

Le commissaire a récemment entendu parler d'une nouvelle immigrante qui était bilingue, mais pas en anglais; la langue d'attache de cette femme au Canada était le français. Lors d'une consultation avec un médecin anglophone, elle n'a pas été en mesure de bien comprendre quel était son état de santé et, par conséquent, n'a pas pris correctement ses médicaments sous ordonnance.

En conséquence directe, elle est de nouveau tombée malade ce qui a nécessité un traitement médical additionnel, doublant ainsi le coût des soins de santé. Si elle avait reçu ses services en français au point d'entrée, elle n'aurait pas eu besoin d'une aide médicale supplémentaire.

Malheureusement, cette histoire est commune à bon nombre de personnes d'un bout à l'autre de l'Ontario chaque jour. Bien qu'il serait impossible d'assurer en tout temps la présence de personnel bilingue partout dans la province, il existe des façons de mieux comprendre les besoins spécifiques de la clientèle francophone et de réaffecter de manière plus efficace les ressources limitées qui sont disponibles.

- **Offre active** — Bon nombre de francophones ignorent qu'ils peuvent avoir accès à des services de santé en français auprès de nombreux fournisseurs de soins de santé, simplement parce que cette information n'est pas communiquée par écrit ou verbalement. Voilà pourquoi il est essentiel de communiquer la disponibilité de services en français au moyen d'une offre active systématique.
- **Ressources humaines** — Il est tout simplement impossible de fournir des services de soins de santé efficaces en français si le personnel ne possède pas de connaissances pratiques du français. Les fournisseurs de services de santé doivent se doter d'un plan en ressources humaines afin d'assurer la disponibilité d'un personnel bilingue.

La prestation de meilleurs soins de santé à la population francophone et, en fait, à toute la population, est importante pour la création de

collectivités durables, saines et fortes, particulièrement à une époque où s'amorce une transition vers un modèle de soins de santé plus globale, centrée sur la prévention.



Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

Immigration

La cible de 5 %

En 2012, le gouvernement de l'Ontario a annoncé l'élaboration de sa toute première stratégie sur l'immigration afin d'attirer davantage de main-d'œuvre hautement qualifiée permettant d'appuyer le développement et l'enrichissement de la société ontarienne y compris celui de la communauté francophone. Cette volonté claire et ce leadership de la part du gouvernement se sont manifestés par l'annonce d'une cible à atteindre de 5 % pour l'immigration francophone, qui contribuera assurément à la vitalité et au développement social, économique et culturel de la communauté francophone si elle est atteinte.

Un pourcentage que le ministre des Affaires civiques et de l'Immigration s'est engagé à intégrer à toutes les catégories de programmes fédéraux et provinciaux d'immigration. De fait, la province coprésède avec le gouvernement fédéral le travail de l'élaboration du nouveau système de la déclaration d'intérêt qui entrera en vigueur au cours de l'année 2015. Une telle opportunité devrait indubitablement permettre au gouvernement de

l'Ontario de faire valoir son objectif de 5 % à atteindre et d'intégrer la spécificité de l'immigration francophone au sein des communautés francophones en situation minoritaire dans ce nouveau système.

L'équipe du Commissariat a identifié, lors de son dernier exercice de planification stratégique, le dossier de l'immigration francophone comme un enjeu prioritaire dans lequel il entend s'impliquer et intervenir activement. Un intérêt partagé par les trois commissaires linguistiques du Canada, du Nouveau-Brunswick et de l'Ontario qui collaborent actuellement et unissent leurs efforts pour une action commune dans les prochains mois en respectant leur champ de compétence respectif.

Les actions entreprises

Depuis la publication de la première stratégie ontarienne en matière d'immigration en 2012, le gouvernement a entrepris un certain nombre d'actions. De fait, un groupe de travail interministériel a été mis sur pied pour élaborer des mesures permettant d'atteindre la cible de 5 % sous la houlette du ministre des Affaires civiques et de l'Immigration. Le groupe de travail a déterminé

plusieurs domaines d'action jugés prioritaires comme le recrutement et la rétention des candidats francophones qualifiés à l'étranger et ceux se trouvant déjà sur le territoire ontarien. Ce groupe de travail a également établi d'autres actions prioritaires comme le renforcement du partenariat avec Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) ou encore l'amélioration de l'accessibilité des programmes d'établissement provinciaux. À ce sujet, le ministère a modifié, en novembre 2013¹⁰, les critères d'admissibilité de ses programmes de formation linguistique pour permettre aux francophones ayant le français comme langue maternelle de bénéficier des cours d'anglais langue seconde.

En outre, en février 2014, le ministère a déposé le projet de loi 161¹¹ qui vise notamment à attirer plus d'immigrants qualifiés dans le cadre du Programme de désignation des candidats de la province¹² tout en remaniant ce dernier pour mieux répondre aux besoins de la collectivité. Ce projet de loi, s'il est adopté, permettra au gouvernement de s'engager à ce que la communauté franco-ontarienne bénéficie également de ce programme pour attirer, accueillir et intégrer de nouveaux immigrants.

¹⁰ Pour plus de détails : <http://news.ontario.ca/mci/fr/2013/11/ontario-aide-un-plus-grand-nombre-dimmigrants-francophones-a-reussir.html> (page consultée en mai 2014)

¹¹ Pour plus de détails : http://www.ontla.on.ca/web/bills/bills_detail.do?locale=fr&trieret=6&BillID=2938 (page consultée en mai 2014)

¹² Pour plus de détails : <http://www.ontarioimmigration.ca/OI/fr/pnp/index.htm> (page consultée en mai 2014)

De plus, le gouvernement de l'Ontario peut se targuer d'être le seul membre du palier provincial et territorial à siéger au sein du tout nouveau comité CIC-Communautés francophones en situation minoritaire chargé de relancer l'effort national visant à accroître l'immigration francophone en milieu minoritaire.

L'importance des mécanismes de responsabilisation et d'un groupe d'experts

Dans son dernier rapport annuel, le commissaire a exprimé son souhait de voir le gouvernement se doter de mécanismes de responsabilisation transparents en matière d'immigration francophone afin de rapporter les résultats tangibles atteints en fonction des objectifs fixés. Un souhait réitéré l'année dernière.

Ainsi, le ministère a récemment informé le commissaire qu'il allait rendre public son premier rapport d'étape sur ses efforts pangouvernementaux pour atteindre l'objectif de 5 % au printemps 2014, une période dont ce dernier entend profiter pour tenir des consultations auprès des intervenants francophones dans ce dossier.

Le commissaire reconnaît les différentes initiatives ministérielles à ce chapitre, dont la mise sur pied du groupe de travail interministériel. Nul besoin aussi de mentionner les efforts constants du ministère pour continuer de côtoyer les représentants de la communauté francophone dans le cadre de différents événements et forums d'intervenants intergouvernementaux et communautaires.

Autant de pas dans la bonne direction. Néanmoins, le gouvernement de l'Ontario ne dispose, pour

l'heure, d'aucun mécanisme de reddition de comptes et d'évaluation transparent qui lui soit propre pour rapporter les résultats réalisés en fonction de la cible qu'il s'est fixée.

Il est vrai que le gouvernement fédéral publie chaque année les données sur le nombre des personnes admises au pays selon la province d'accueil et leurs connaissances linguistiques. Des données qui peuvent, aux dires mêmes du ministère, représenter un certain défi dès lors que le gouvernement fédéral utilise une définition de francophone et une méthode de calcul aux antipodes de celle qui prévaut en Ontario.

Le commissaire voit mal comment le gouvernement souhaite mettre en place une stratégie gagnante visant à atteindre sa cible de 5 % sans que les principaux acteurs — que ce soit les intervenants du secteur, les municipalités ou encore les employeurs — ne soient impliqués en amont. Des consultations ponctuelles, même utiles, ne peuvent pallier la nécessité de travailler étroitement et en continu avec les partenaires qui non seulement connaissent intimement le terrain, mais qui en plus sont voués à jouer un plus grand rôle dans l'édification du nouveau système canadien d'immigration. Un exercice qui ne peut non plus se substituer à l'importance de répondre à la fois aux besoins et priorités des nouveaux arrivants francophones, mais aussi à ceux des communautés d'accueil.

Il est donc important que le gouvernement privilégie une approche holistique qui consisterait à conjuguer plusieurs outils et initiatives appuyant une mise en œuvre efficace d'une stratégie de promotion, de recrutement, d'accueil, de

formation, d'intégration et de rétention des immigrants francophones. Parmi ces outils, la mise sur pied d'un groupe d'experts sur l'immigration francophone de même que des mécanismes de responsabilisation transparents et d'évaluation annuelle afin d'effectuer les ajustements nécessaires en fonction des résultats obtenus demeure cruciale. Ce groupe d'experts aurait la tâche de développer un plan stratégique pangouvernemental pour atteindre la cible de 5 % dans un délai raisonnable et réaliste. Un plan qui prendrait également en compte les réalités régionales de principaux pôles d'attraction des nouveaux arrivants francophones.

Soit dit en passant, la mise sur pied de telles structures contribuant à la vitalité et au développement de la francophonie ontarienne ne sont pas totalement étrangères au sein du gouvernement. C'est particulièrement le cas du Comité consultatif provincial sur les affaires francophones de la ministre déléguée aux Affaires francophones, du Conseil consultatif des services de santé en français de la ministre de la Santé et des Soins de longue durée ou encore du Groupe de travail permanent du ministre de l'Éducation. Il s'agit d'une structure d'autant plus cruciale que le ministre des Affaires civiles et de l'Immigration ne dispose pas de division ou d'une direction responsable des programmes et services en français contrairement au ministère de l'Éducation ou encore à celui de la Santé et des Soins de longue durée.

RECOMMANDATION 3

Le commissaire recommande au ministère des Affaires civiques et de l'Immigration (MACI) de se doter, durant l'exercice financier 2014-2015, d'un groupe d'experts en matière d'immigration francophone. Ce groupe d'experts devrait :

- a. Élaborer une stratégie globale visant à favoriser l'accueil, l'intégration, le recrutement, la promotion, la formation et la rétention des immigrants francophones;
- b. Élaborer un plan stratégique pangouvernemental, assorti d'un échéancier précis, visant à atteindre la cible de 5 %;
- c. Établir des mécanismes de responsabilité et d'évaluation annuelle transparents et accessibles au public.
- d. Comprendre, au moins, les acteurs suivants :
 - Représentants des ministères concernés
 - Intervenants du secteur de l'immigration francophone
 - Administrateurs ou professionnels des collèges et universités
 - Professionnels ou administrateurs des conseils scolaires
 - Chefs de file de chambres de commerce et d'entreprises
 - Représentants des municipalités



Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

Jeunesse et enfance



Pour [les élèves francophones], montrer de la fierté implique de nous réveiller le matin, de nous rendre à l'école en sachant que des défis nous y attendent et aussi, si nous sommes chanceux, de poursuivre nos études postsecondaires en français. Ce n'est que plus tard dans la vie que nous apprécions vraiment la chance que nous avons. Mais, que puis-je dire? C'est la vie!⁹¹



Tout organisme qui se soucie des populations précarisées verra un incontournable dans la filière des services destinés aux enfants et aux jeunes. Le Commissariat ne fait pas exception : les enfants et les jeunes ne sont évidemment pas ceux qui réclameront des services en français et encore moins ceux qui porteront plainte en l'absence de tels services. Le commissaire ne serait jamais assez naïf pour assimiler ce silence à la réconfortante conclusion d'un travail parfaitement accompli. Au même titre que les fournisseurs de services destinés aux enfants et aux jeunes, il a le devoir d'aller au-delà de la facilité et au-devant de cette population.

Enfants

Les sociétés d'aide à l'enfance de l'Ontario font un remarquable travail en assurant la protection de quelques-uns des êtres les plus vulnérables de notre société. Le commissaire est ravi des excellents rapports qu'il entretient avec celles-ci (comme l'illustre sa visite de septembre 2013 à la Société d'aide à l'enfance des districts de Sudbury et de Manitoulin) et des efforts faits pour y améliorer la prestation de services en français (p. ex., les événements réunissant divers spécialistes francophones des services à l'enfance).

Si le commissaire n'a jamais eu et n'a toujours aucune intention de dénigrer l'essentielle contribution des sociétés d'aide à l'enfance, celles-ci sont néanmoins au premier rang de la

⁹¹ Justin Dallaire, "Challenges of French youth", *St Catharines Standard*, le 5 janvier, 2010.

prestation de services sociaux aux enfants. Il est donc bien naturel qu'un commissaire soucieux du mieux-être des populations francophones précarisées leur porte une attention particulière. L'importance de rester vigilant lui est périodiquement rappelée par des plaintes telles que celle d'une mère francophone logée dans un refuge, qui avait demandé de l'aide en français pour elle et sa petite fille, en été 2013, et qui, en hiver 2014, n'avait encore réussi qu'à obtenir l'aide de travailleurs sociaux bredouillant à peine le français.

On est donc encore loin de la pleine intégration de l'offre active dans la prestation des services des sociétés d'aide à l'enfance par tout en province, telle que préconisée par le commissaire dans son rapport annuel 2009-2010¹⁴. Plus encore, certains signalements reçus au cours des dernières années laissent entrevoir des enjeux fondamentaux pour une prestation de services en français de qualité dans le secteur de l'aide à l'enfance : le constant (et éreintant) message de « faire plus avec moins », le fardeau accru imposé aux travailleurs sociaux bilingues (traduction de documents, rédaction de rapports dans les deux langues, recherche de ressources en français pour la clientèle, déplacements supérieurs, etc.), et la large dépendance du secteur de l'aide à l'enfance sur l'apport de bénévoles (sur qui il est évidemment impossible d'imposer des exigences linguistiques), pour ne nommer que ceux-ci.

Il est donc clair que le commissaire devra continuer à garder le secteur de l'aide à l'enfance dans sa mire pour les années à venir, cela afin d'aider toutes les

parties prenantes à bonifier leurs services à l'appui de l'intérêt supérieur de l'enfant.

Jeunes

S'il y a un secteur qui illustre combien il est essentiel de penser aux services en français dans un contexte beaucoup plus large — soit celui de l'épanouissement de la société ontarienne dans son ensemble — c'est bien celui des services aux jeunes.

En effet, les jeunes, en tant que « citoyens adultes en formation », ont déjà besoin d'un encadrement qui leur est propre. Ajoutez à cela la réalité d'un jeune francophone en plein parcours identitaire, avec un puissant besoin d'appartenance, appelé à prendre des décisions qui influenceront sur son avenir linguistique et culturel, et vous voyez qu'une prise en compte *a priori* des besoins des francophones dans la planification des programmes et services destinés aux jeunes est absolument essentielle.

Le gouvernement fait beaucoup pour assurer l'épanouissement des jeunes. Bravo! Mais qui dit grand nombre de programmes dit aussi grand nombre de questionnements. Voici quelques exemples.

- A-t-on modifié les critères d'évaluation des organismes communautaires francophones offrant des interventions auprès des jeunes pour tenir compte, par exemple, du fait que ces organismes ne peuvent pas joindre le même nombre de jeunes que leurs homologues

anglophones, en raison du caractère minoritaire de leur clientèle?

- Le système de justice pour la jeunesse et les autres programmes d'appui aux jeunes offrent-ils les mêmes ressources ou des ressources équivalentes pour les jeunes francophones?
- A-t-on prévu un parcours qui permet de prendre en charge, de bout en bout, un jeune francophone en crise, atteint d'un trouble mental, ou encore aux prises avec la toxicomanie?
- Tout ce que constitue la maîtrise du français pour les jeunes est-il valorisé et pleinement exploité dans le cadre des programmes d'aide à l'emploi visant les jeunes?

Au fil des ans, le Commissariat s'est penché sur des dossiers d'importance pour les jeunes, notamment le manque d'options en français au postsecondaire, l'élimination d'une bourse incitative pour étudier en français et les programmes éducatifs pour les jeunes en établissement de jour. Mais, comme on peut le constater, il ne s'agit là que de la pointe de l'iceberg.

Comme le commissaire l'a mentionné dès son premier rapport annuel, les enfants et les jeunes représentent l'avenir de l'Ontario français et la clientèle du Commissariat¹⁵. C'est pourquoi les services à l'enfance et à la jeunesse font partie des priorités stratégiques du Commissariat, et le commissaire espère pouvoir continuer à poser des gestes utiles non seulement pour améliorer la prestation des services en français dans ces secteurs, mais aussi pour appuyer l'épanouissement de cette communauté francophone en devenir.

¹⁴ Commissariat aux services en français, *L'accès aux solutions*, Rapport annuel 2009-2010, Toronto, 2010.

¹⁵ Commissariat aux services en français, *Ouvrir la voie*, Rapport annuel 2007-2008, Toronto, 2008.

Aînés



Ma mère a 92 ans; elle est aveugle et en perte d'autonomie. Elle se fait parler anglais presque tous les jours, tant par le personnel infirmier (qui l'aide à prendre ses médicaments, lui ôte son appareil auditif) que par les employés de soutien (qui l'habillent, lui donnent son bain), et ce, dans une communauté très francophone. Comment peut-on parler d'un service de qualité quand celui-ci n'est pas offert dans la langue de la personne, surtout quand il s'agit d'une personne âgée?



Une plaignante

Les enfants et les jeunes ne constituent pas le seul groupe d'âge qui capte l'attention du Commissariat. Les aînés forment eux aussi un groupe qui mérite une attention particulière lorsqu'il s'agit des services en français. Les aînés francophones, tout comme leurs compatriotes anglophones, ont le droit de bénéficier, dans leur langue, de programmes qui leur permettront de vivre une vie saine et active et, si leur état le nécessite, d'obtenir des soins et des services de soutien dans le respect et la dignité.

Comme c'est le cas pour les enfants et les jeunes, le gouvernement propose de nombreux services pour assurer la meilleure qualité de vie qui soit aux personnes âgées de la province. Et, comme c'est le cas pour les enfants et les jeunes, plus le nombre de programmes est élevé, plus le risque de ratés en matière de services en français est élevé. Chez une

population vieillissante, ces ratés peuvent avoir des effets dramatiques.

Il est naturel qu'un groupe dont le mieux-être, voire la survie, dépend de programmes de soutien craigne de porter plainte à propos de ces services. Si le gouvernement ne semble pas reconnaître le caractère essentiel d'une approche proactive, le Commissariat, lui, brosse lentement mais sûrement un tableau du redressement requis des difficultés que connaissent les aînés en matière d'accès aux services en français, en se fondant non seulement sur les plaintes officielles, mais aussi sur les signalements officieux, sur une surveillance active du secteur, sur ses rapports avec les groupes visés, et... sur le gros bon sens.

Voici quelques situations qui illustrent la nécessité d'interventions actives en matière de services en français destinés aux aînés :

- Dans son rapport annuel 2008-2009, le commissaire parlait de l'absence de soins spécialisés de longue durée en français à Toronto. Depuis, grâce aux efforts des Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) du Centre et du Centre-Est, la situation semble avoir été corrigée à Toronto. Il a toutefois fallu une mobilisation considérable, dont une large couverture médiatique et des pétitions, pour faire valoir son importance. Une telle mobilisation ne devrait pas être nécessaire dans les autres régions de l'Ontario pour que les lits de soins de longue durée soient gérés en tenant compte des besoins des francophones.
- Un citoyen francophone a téléphoné à quelques reprises à la ligne ACTION des soins de longue durée du gouvernement afin d'exprimer ses vives préoccupations quant à la façon dont un parent était traité dans une résidence pour personnes âgées. Chaque fois, le service en français était absent. Or, les difficultés qu'éprouvait le parent âgé étaient justement liées au fait qu'il était marginalisé parce qu'il était francophone. Difficile d'imaginer que le plaignant trouverait une oreille bienveillante dans de telles circonstances. Ce cas illustre la nécessité non seulement d'offrir des services en français, mais aussi d'avoir du personnel — peu importe sa langue — qui soit sensible à la réalité du francophone âgé en milieu minoritaire.
- Animé par la louable intention de fournir des soins coordonnés, efficaces et efficients aux aînés et aux personnes ayant des besoins complexes, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a créé les maillons santé communautaires, qui réunissent divers intervenants, dont les fournisseurs de soins de santé familiale, les spécialistes, les hôpitaux ainsi que les organismes offrant des soins de longue durée, des soins à domicile et d'autres services de soutien communautaire. Or, des doutes subsistent quant à la prise en compte des besoins des francophones dans l'élaboration d'un tel système et la capacité du système en question de prendre en charge, en français, des aînés et autres citoyens francophones ayant des besoins de santé spécifiques.
- Dans le cadre de la réalisation de sa Stratégie pour le bien-être des personnes âgées, le gouvernement a investi des sommes considérables dans l'augmentation de la prestation de soins à domicile et de la prestation de soins personnels par les organismes de soutien

communautaire. Or, encore ici, un questionnement s'impose sur la prise en compte des besoins des francophones *a priori*.

Compte tenu de la croissance prévue du nombre d'aînés au cours des prochaines années, il sera nécessaire pour les intervenants du secteur du

soutien aux aînés de faire des efforts proactifs pour incorporer la prise en compte des besoins des francophones dans leurs services. Certes, le commissaire entend garder l'œil sur la situation, mais il rappelle que, en fin de compte, cette responsabilité revient au gouvernement même.



Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

Justice

CAS VÉCU

Une résidente d'Ottawa est l'une des 70 locataires d'un complexe immobilier à recevoir un avis d'audience unilingue anglais de la part de la Commission de la location immobilière, un tribunal administratif de l'Ontario. L'audience vise à examiner une hausse de loyer supérieure à la normale demandée par le locateur.

La résidente téléphone à la Commission pour demander une version française de la documentation. On lui dit que ce serait fait et, du coup, on l'invite à témoigner à l'audience. La citoyenne exprime verbalement un certain intérêt dans le dossier, sans toutefois penser que, ce faisant, elle

s'engageait de quelque façon à se présenter à l'audience.

N'ayant reçu aucun document ou rappel indiquant que son témoignage était impératif et ayant déterminé de toute façon qu'il n'était pas souhaitable pour elle de témoigner contre son locateur, la citoyenne met la question de côté et retourne à son train-train quotidien.

Quelques mois plus tard, la citoyenne reçoit par la poste la décision de la Commission dans cette affaire. Quelle n'est pas sa surprise de constater que non seulement elle est pointée spécifiquement du doigt pour avoir demandé des services en français, mais aussi qu'on lui

impose des frais de 300 \$ sous prétexte que la Commission aurait retenu les services d'un interprète pour l'accommoder! Comble de malheur, la décision en question est distribuée aux 70 autres locataires de son complexe.

Contrevenant de manière aussi flagrante aux lignes directrices à l'intention des tribunaux administratifs de l'Ontario, la décision d'imposer des dépens à la citoyenne est rapidement corrigée. Ce qui ne peut toutefois être corrigé est le fait que l'on aura humilié la citoyenne dans son voisinage pour avoir simplement demandé des services en français de la part d'un organisme chargé de rendre la justice⁶.

Certains secteurs, en raison de leur ampleur et de leur incidence sur les citoyennes et citoyens, sont voués à rester dans la mire du commissaire pour

un avenir indéterminé. La justice est l'un de ces secteurs. Voici quelques questions liées à la justice sur lesquelles le Commissariat compte se pencher

afin d'appuyer l'amélioration de la qualité des services en français dans ce secteur et, donc, son équité pour les francophones de l'Ontario.

⁶ La teneur de ces lignes directrices fait d'ailleurs l'objet de controverse puisque le recours à des interprètes dans des dossiers mettant en cause des francophones en Ontario va à l'encontre d'une interprétation moderne des droits linguistiques.

Accès holistique à la justice en français

Dans la section du présent rapport sur les suivis des grands dossiers, le commissaire félicite, à juste titre, le comité directeur de mise en œuvre des recommandations formulées dans le rapport *Accès à la justice en français* pour son énergie et ses avancées. Bien que le commissaire reconnaisse qu'il est nécessaire pour lui — et donc pour les citoyens — de patienter avant de voir des résultats systémiques concrets, il ne croit pas pour autant que patience soit synonyme de passivité.

En février 2014, le commissaire a eu un entretien très constructif avec le procureur général de l'Ontario. À cette réunion, le commissaire a indiqué que les mesures prometteuses décrites par le comité directeur gagneraient à être combinées à un geste concret de la part du ministère de la Procureure générale, cela pour redonner un véritable élan aux services en français dans le secteur de la justice. Le commissaire a d'ailleurs souligné que le dernier geste de ce genre remontait à la fin des années 1970, tout juste avant l'adoption, en 1984, de la *Loi sur les tribunaux judiciaires* avec ses articles garantissant le droit d'être entendu en français devant les tribunaux.

Le geste tonifiant entrevu serait la réalisation d'un projet pilote destiné à mettre en œuvre, dans une région donnée, toutes les recommandations contenues dans le rapport *Accès à la justice en français*, en d'autres termes, la création d'un « laboratoire » dont l'expérience principale consisterait à développer et roder des

mesures pour assurer un accès holistique à la justice aux francophones.

Il appartiendrait au ministère de la Procureure générale de définir la région en question, laquelle, pour refléter le plus possible l'ensemble de l'Ontario, devrait probablement comprendre à la fois des régions désignées et des régions non désignées en vertu de la *Loi sur les services en français*, de même que de grands centres urbains et des milieux plus ruraux. Quelle que soit la région choisie, il serait impératif que l'on accorde au projet le leadership, les ressources et le temps nécessaires pour garantir sa réussite, de sorte que toutes les régions de l'Ontario puissent constater *de visu* ce à quoi ressemble un système de justice équitable pour les francophones en milieu minoritaire et, surtout, pour disposer d'une feuille de route afin d'en faire une réalité.

Droit de la famille

Bien qu'il reconnaisse que les efforts de mise en œuvre des recommandations formulées dans le rapport *Accès à la justice en français* de même que le projet pilote holistique décrit ci-dessus auront indubitablement des répercussions positives sur l'ensemble du système judiciaire, le commissaire restera particulièrement à l'affût d'améliorations sensibles dans la prestation de services en français dans les affaires de droit de la famille.

En effet, compte tenu de l'existence de parties souvent vulnérables, des situations de crise en cause et de risques concrets pour le bien-être des personnes dans ce type de dossiers, des

signalements tels que l'absence de personnel capable d'évaluer le contenu des formulaires remplis en français et le recours précipité à des interprètes improvisés, sont extrêmement inquiétants pour le commissaire et, s'il le faut, celui-ci investira des ressources spécifiques pour faire en sorte que les parents et les enfants francophones de l'Ontario ne fassent pas les frais d'un système insuffisamment réceptif à leur endroit.

Tribunaux administratifs

Les tribunaux administratifs sont des organismes autonomes qui ont pour rôle de prendre des décisions dans des domaines spécialisés quand les citoyens n'arrivent pas à régler un problème eux-mêmes. Ces tribunaux sont nombreux (on en recense plus de 230 en Ontario)²; parmi les plus connus figurent le Tribunal de l'aide sociale, la Commission de la location immobilière et la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail.

Comme l'indiquait le commissaire dans son rapport annuel 2008-2009, créés pour répondre à des besoins spécifiques nécessitant des connaissances spécialisées ou tout simplement pour alléger le fardeau des tribunaux judiciaires, les tribunaux administratifs sont des organismes gouvernementaux au sens de la *Loi sur les services en français*. C'est donc dire que tous les services qu'ils offrent au public doivent être disponibles en français dans les régions désignées de la province et que leurs règles de preuve et de procédure doivent être compatibles avec l'esprit et la lettre de la Loi.

² Pour plus de détails: http://sciencesociales.uottawa.ca/crfjp/pdf/annexes_20-2005.pdf (page consultée en mai 2013)

Or, les plaintes reçues par le commissariat révèlent des manques évidents à cet égard, depuis la correspondance unilingue anglaise jusqu'aux retards indus pour les causes destinées à être entendues en français.

Le nombre des problématiques dans l'administration et l'exécution de la justice

administrative est proportionnel à l'ampleur du secteur et, si le Commissariat doit actuellement se contenter de voir au plus urgent — c'est-à-dire la résolution au cas par cas des difficultés que connaissent les citoyennes et citoyens — il espère mobiliser les intervenants et les ressources nécessaires au cours des prochaines années pour trouver des solutions systémiques aux lacunes en

matière de services en français dans les tribunaux administratifs de l'Ontario.



Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

RECOMMANDATION 4

Le commissaire recommande à la Procureure générale de mettre en œuvre un projet pilote d'amélioration de l'accès à la justice en français s'articulant sur les recommandations et les intentions du rapport *Accès à la justice en français*. Ce projet pilote devrait être :

- a. Attribué à un cadre de haut niveau et d'influence au sein du ministère de la Procureure générale;
- b. Réalisé en fonction d'un calendrier prévoyant à tout le moins des étapes de planification et de mise en œuvre;
- c. Circonscrit à une région reflétant le plus possible la diversité de l'accès à la justice en français en Ontario, qui incorporerait notamment des régions désignées sous la *Loi sur les services en français*, des régions non désignées, des centres urbains et des milieux ruraux;
- d. Clairement animé par un objectif final d'élargissement à l'ensemble de la province, comme en témoigneraient la priorité et les ressources accordées au projet, le caractère diligent de ses échéances et la recherche active de solutions aux enjeux soulevés par le rapport *Accès à la justice en français*.



Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

Francophiles

La puissance du nombre

La fondation démocratique de ce pays repose sur l'application des droits des minorités de manière égale à ceux de la majorité. Tout en tentant d'obtenir des services en français pour un citoyen, on rappelle très souvent au Commissariat que les francophones ne représentent que 5 % de la population de l'Ontario. Cette statistique ne tient pas compte des nombreuses personnes qui choisissent de vivre et de travailler en français.

Cette statistique exclut également les personnes qui cherchent activement à assurer la continuité du riche patrimoine franco-ontarien en s'appliquant à être bilingue : les francophiles. Tout comme le terme « francophone », le terme « francophile » peut signifier tant de choses différentes. Dans le cadre de la présente publication, un francophile est une personne qui « s'intéresse à la langue française et aux communautés de langue française du Canada ». Dans de nombreux cas, les enfants ont appris à parler français et recherchent activement les activités culturelles, les groupes et les produits de langue française.

Cela dit, l'union des forces entre les communautés francophones et francophiles aidera à favoriser la croissance de la population franco-ontarienne. Il existe déjà des résultats positifs d'un tel partenariat. En effet, c'est en partie grâce à l'énorme soutien de la communauté francophile, notamment de l'organisme Canadian Parents for French, que l'Assemblée législative a voté en faveur de la modification de la *Loi sur les services en français* et de l'indépendance accordée au Commissariat.

Une collaboration entre les deux communautés ne peut qu'être profitable, puisqu'elles sont touchées par des enjeux similaires en ce qui a trait à tous les paliers de l'éducation.

Question de la rétention des élèves à l'école secondaire :

- Seulement 36 %* des élèves de la cohorte initiale de première année en immersion française* (la meilleure solution pour atteindre un niveau supérieur de compétence en français menant vers le bilinguisme) se trouvent encore au sein du programme au moment où les élèves atteignent

leur 12^e année. Devant la perspective de choisir leurs études postsecondaires et constatant que peu de programmes sont offerts en français, surtout dans le Centre Sud-Ouest de l'Ontario, les étudiantes et étudiants en immersion française (ainsi que les étudiantes et étudiants francophones confondus) décident de se concentrer sur des études en anglais.

Manque d'accès à un soutien et à des ressources :

- Malgré une demande toujours croissante pour des programmes d'immersion, les conseils scolaires sont lents à offrir des solutions, et rapides à suggérer que les coûts et le manque de personnel enseignant de langue française qualifié sont des obstacles les empêchant d'offrir plus de programmes de langue française. Par conséquent, inscrire son enfant en immersion française reste souvent un système de loterie. Littéralement.
- Bien qu'ils reçoivent des subventions du ministère de l'Éducation pour offrir des programmes de français langue seconde, les conseils scolaires ont

* Pour plus de détails : <http://on.cpf.ca/wp-content/blogs.dir/1/files/State-of-ESL-Education-in-Ontario-August-20132.pdf> (page consultée en mai 2014). Article disponible en anglais seulement.

* Le taux d'abandon est beaucoup plus élevé chez les élèves inscrits dans les programmes de base et intensifs en français qui sont moins soutenus. Il faut souligner que tous les élèves ontariens doivent suivre le programme de base en français de la 4^e à la 5^e année.

l'entière discrétion de la façon dont ils dépensent ces subventions et, qui plus est, ils ne sont pas tenus d'en faire rapport.

- Les programmes de français langue seconde dans les écoles ne reçoivent pas toujours le même soutien et les mêmes ressources que les programmes réguliers d'anglais, laissant le personnel enseignant et les familles en assumer la charge.
- Distance — Inscrire son enfant soit dans une école de langue française ou dans un programme de français langue seconde comporte généralement un engagement supplémentaire de la part des parents en ce qui a trait aux déplacements sur une plus grande distance. Le transport gratuit (par autobus) pour se rendre aux programmes d'immersion en français n'est pas offert par tous les conseils scolaires.

Manque de données adéquates pour le suivi des parcours scolaires :

- Bien que l'on retrouve près de 165 000 élèves en immersion en Ontario²⁰, le gouvernement ontarien ne recueille pas de données concernant leurs parcours vers l'éducation postsecondaire.

Une augmentation des partenariats et de la collaboration entre francophones et francophiles ne peut qu'être avantageuse pour toutes celles et tous ceux qui cherchent à réaliser de solides études en français, que ce soit auprès d'un établissement d'enseignement de langue française ou dans le cadre d'un programme de français langue seconde. En fait, le gouvernement a souligné dans son plan d'action : « Afin de favoriser le rapprochement entre les collectivités d'expression française et anglaise et de promouvoir le bilinguisme en Ontario, les programmes

d'éducation en langue française et de français langue seconde des paliers élémentaire, secondaire et postsecondaire sont maintenant sous la tutelle d'une même division²¹ ».

Le commissaire souhaite réitérer l'idée exprimée dans son rapport annuel du dernier exercice financier : « Les francophones et les francophiles ont ainsi plus que jamais avantage à travailler ensemble plutôt qu'en silos²² », et il tient à ajouter que la croissance du nombre de personnes qui déploient des efforts pour faire avancer une cause commune ne peut que porter des fruits.

²⁰ Pour plus de détails : <http://ori.cpf.ca/wp-content/blogs.dir/1/files/State-of-FSL-Education-in-Ontario-August-2012.pdf> (page consultée en mai 2014). Article disponible en anglais seulement.

²¹ Entente Canada-Ontario relative à l'enseignement dans la langue de la minorité et à l'enseignement de la seconde langue officielle 2009-2010 à 2012-2013. Disponible en ligne : <http://www.edu.gov.on.ca>

²² Commissariat aux services en français, *Une nouvelle approche*. Rapport annuel 2012-2013. Toronto, 2013.

Tierces parties

Lorsqu'il est question de services gouvernementaux offerts par un tiers, l'application de la Loi peut laisser à désirer.

Rapport annuel 2007-2008

Lorsqu'une entreprise privée ou une organisation sans but lucratif propose à un ministère de participer financièrement à un projet, le service à la population qui en découle tombe dans la lettre et l'esprit de la Loi.

Rapport annuel 2008-2009

Le gouvernement se doit de prendre des décisions importantes au cours des prochains mois afin de mettre fin aux échappatoires dans la façon dont les ministères s'acquittaient de leurs obligations linguistiques lorsqu'ils font affaire avec des tiers.

Rapport annuel 2009-2010

[Il y a une] nécessité absolue de mettre fin aux échappatoires concernant les services au public offerts par des fournisseurs de services privés pour le compte du gouvernement.

Rapport annuel 2010-2011

Lorsqu'un ministère ou un organisme gouvernemental utilise une tierce partie pour offrir au public ses services, les obligations en matière de prestation de services en français doivent suivre.

Rapport annuel 2011-2012

Le commissaire est préoccupé par la question à un point tel qu'il a recommandé au gouvernement de s'assurer que tout partenariat public-privé compte des services en français.

Rapport annuel 2012-2013

Ce n'est pas simplement parce qu'il a de la suite dans les idées que le commissaire a traité chaque année de la prestation de services en français par des fournisseurs retenus et financés par le gouvernement de l'Ontario : son acharnement est à la mesure de l'importance — et de la persistance — du problème.

En Ontario, le gouvernement confie l'exécution de certaines fonctions qui relèveraient normalement de lui à des organismes qu'il paie à cette fin. Sous divers prétextes, cependant, nombre de ces tierces parties sont arrivées à se soustraire aux obligations des organismes gouvernementaux contenues dans la *Loi sur les services en français*. Et, en dépit de réglementation visant à régler le problème, il semble que la partie ne soit pas encore gagnée.

C'est pour cette raison que le commissaire a recommandé, dès son premier rapport, en 2007-2008, que soit adoptée « une réglementation claire pour régir la prestation des services en français soit aux termes d'un contrat conclu avec un tiers qui a convenu de fournir des services pour le compte d'un organisme gouvernemental ou encore aux termes d'un nouveau partenariat public-privé ». C'est également pour cette raison qu'il est revenu à la charge dans son rapport annuel 2008-2009 en enjoignant fortement de « donner suite à sa recommandation et de mettre en place [...] un cadre réglementaire sur les services offerts par des tiers ».

L'appel a été entendu et le gouvernement a adopté un règlement concernant la prestation de services par de tierces parties pour le compte de ministères et autres organismes gouvernementaux. Le commissaire a publiquement applaudi le fait que le règlement imposait non seulement une prestation de services conforme à la *Loi sur les services en français*, mais aussi une offre active de services en français (ce que le commissaire continue d'ailleurs de prôner, et ce, non seulement pour les tiers, mais également pour les ministères et organismes gouvernementaux).

Alors que le règlement s'appliquait dès le 1^{er} juillet 2011 à tout nouveau contrat, une période de grâce de trois ans était accordée aux contrats déjà ratifiés entre les ministères et leurs tierces parties. C'est donc dire que les organismes gouvernementaux devaient se conformer au règlement à compter du 1^{er} juillet 2014.

Au moment de rédiger le présent rapport l'échéance arrivait à grands pas, et le Commissariat était heureux de pouvoir dire que le travail allait bon train.

Ainsi, l'Office des affaires francophones avait dirigé un groupe de travail interministériel afin d'appuyer les organismes gouvernementaux tout au long du processus de mise en œuvre et d'élaborer les ressources nécessaires pour guider et pour soutenir le processus de présentation de rapports dont il est question dans le règlement, démarche qui aurait permis aux ministères et aux organismes de régler des problèmes relatifs à la mise en œuvre de façon coopérative et coordonnée.

Par ailleurs, il semble que la majeure partie des organismes gouvernementaux aient mis en place des mécanismes et des processus pour assurer l'adoption d'une démarche systématique et le respect de mécanismes de responsabilisation tout au long de la période de mise en œuvre.

Enfin, la plupart des ministères auraient modifié les clauses existantes relatives à la prestation de services en français ou auraient ajouté une ou plusieurs nouvelles clauses à insérer dans les nouvelles ententes de prestation de services en français avec les tierces parties offrant des services en français pour le compte des ministères afin d'assurer la conformité aux exigences du nouveau

règlement. Malgré cela, une sérieuse menace pointe à l'horizon.

Une sérieuse menace

Au cours de l'année, le commissaire a appris qu'on avait déterminé que les fournisseurs de services de santé n'étaient pas assujettis au règlement sur les tiers en raison de leur relation particulière avec les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS). Réduit à sa plus simple expression, l'argument est le suivant : les fournisseurs de services de santé, bien que financés par le gouvernement, ont des ententes avec les RLISS. Comme les RLISS n'ont aucune responsabilité en matière d'exécution de la prestation de services en tant que telle, ils ne peuvent pas « déléguer » une telle responsabilité aux fournisseurs de services de santé. Ces derniers ne fourniraient donc pas de services « pour le compte » du gouvernement, d'où, à leurs yeux, la non-application du règlement.

Évidemment, le commissaire n'est pas de cet avis. De fait, il avance même que cette haute voltige juridique contredit la volonté du législateur. Après tout, ne parle-t-on pas dans les lois de « services de santé publics »?

L'écueil est de taille puisque, en raison de sa nature et de son ampleur, le domaine de la santé est l'un où l'on trouve le plus grand nombre de tierces parties. Il suffit de penser aux secteurs hospitalier, psychiatrique, de soins de longue durée, de soins à domicile, de santé communautaire, de lutte contre la toxicomanie, etc.

En somme, le règlement sur les tierces parties, bien qu'encore utile, ne rejoindrait pas la majorité des fournisseurs de services que finance le gouvernement.

C'est une pilule que le commissaire ne pouvait absolument pas avaler et, sans attendre, il a fait part de ses vives préoccupations aux plus hautes autorités du gouvernement, qui ont semblé réceptives à son plaidoyer. Au moment de rédiger le présent rapport, les négociations étaient relativement prometteuses et laissaient entrevoir

la possibilité d'interventions réglementaires visant explicitement certains fournisseurs de santé et destinées à définir, noir sur blanc, les responsabilités de ceux-ci en matière de prestation de services en français. Mais ces initiatives à la pièce prendront bien du temps, des ressources et des efforts qui risquent au final d'avorter.

Chat échaudé craint l'eau froide, et il y a, pour l'instant, trop peu de mouvement en matière de clarification réglementaire des obligations des fournisseurs de santé pour que le commissaire se

réjouisse. Bien au contraire, tout ce qu'il peut faire pour l'instant est de féliciter les organismes gouvernementaux qui ont compris le message véhiculé par le règlement sur les tierces parties et de garder l'œil ouvert, et le bon, en ce qui concerne ceux qui finassent.



Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

QUELQUES BONS COUPS

Dans ce rapport, le commissaire poursuit la tradition de souligner les pratiques exemplaires, les initiatives encourageantes et l'innovation au sein des ministères et des organismes gouvernementaux dans la prestation des services en français.



Les aînés et les retraités franco-ontariens comprennent le rôle du commissaire aux services en français, mais le fait qu'il soit maintenant un officier indépendant les rassure davantage sur cette importante responsabilité : Aider le gouvernement à améliorer la prestation et la qualité des services en français, c'est encourageant et réconfortant pour l'avenir de nos petits-enfants!



Élizabeth Allard, présidente,
Fédération des aînés et des
retraités francophones de l'Ontario

Pratiques exemplaires

Le commissaire a opté pour des pratiques exemplaires parce qu'elles ont été élaborées en partenariat avec la communauté franco-ontarienne, ou parce qu'elles ont permis d'améliorer de façon concrète la vitalité des populations francophones désavantagées.

Comité Citoyenneté et Immigration Canada — Communautés francophones en situation minoritaire

Le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration du Canada a mis sur pied le Comité sur les communautés francophones en situation minoritaire, un nouveau comité qui vise à accroître l'immigration francophone au sein des

communautés francophones en situation minoritaire à l'échelle nationale. Le gouvernement de l'Ontario a pris les devants en acceptant de devenir le seul représentant provincial ou territorial au sein du comité. En prenant part à ce comité, le gouvernement ontarien collabore avec le gouvernement fédéral et des parties prenantes en vue d'atteindre une immigration francophone de 5 % comme il a été énoncé dans la Stratégie ontarienne en matière d'immigration.

Consultation auprès des entreprises sociales francophones

La Bureau pour l'entrepreneuriat social a formé un partenariat avec le Centre canadien pour le renouveau communautaire et le Conseil de la coopération de l'Ontario en vue de mener une séance de consultation qui s'est tenue à Ottawa entièrement en français. La séance avait pour but d'obtenir les avis des membres francophones du secteur ontarien des entreprises sociales sur la façon de réduire ou d'éliminer les obstacles réglementaires et administratifs qui pourraient entraver la croissance du secteur en Ontario. Plus d'une soixantaine de personnes ont participé à l'événement, y compris la ministre déléguée aux Affaires francophones.

Initiative pour un gouvernement ouvert : le catalogue des données ouvertes

L'initiative pour un gouvernement ouvert est un engagement envers les Ontariennes et Ontariens dans le but de favoriser la participation du public, la collaboration et l'innovation. L'équipe pour la participation au gouvernement ouvert a travaillé

avec les ministères de la fonction publique de l'Ontario (FPO) et les partenaires stratégiques afin de définir, évaluer, préparer et publier les données du gouvernement dans un catalogue lisible par machine, sans frais pour l'utilisateur. Le catalogue de données a été produit simultanément dans les deux langues officielles à l'exception des ensembles de données numériques brutes et a tenu compte dès le départ des besoins des francophones de l'Ontario.

Diriger vers l'excellence — Améliorer la qualité et les résultats

Le 28 février et le 1^{er} mars 2013, l'Institut Valor en collaboration avec le Centre jeunesse de Québec — Institut universitaire (Québec) et Valoris pour enfant et adultes de Prescott-Russell ont organisé un symposium intitulé *Diriger vers l'excellence — Améliorer la qualité et les résultats*.

Les organisations partenaires ont partagé divers systèmes et outils qui pourraient appuyer les initiatives d'amélioration de la qualité relativement aux services à la clientèle dans de multiples secteurs. Cet événement a fait appel à des ressources culturelles et linguistiques appropriées du Québec et de l'Ontario afin de soutenir des organismes ontariens dans leur prestation de services en français.

Forum RLISS-entités-ministère

Le 17 janvier 2014 a eu lieu un forum regroupant des représentantes et représentants des Réseaux locaux d'intégration des services de la santé (RLISS), des Entités de planification des services de santé en français (les Entités) et du ministère de la Santé et

des Soins de longue durée afin de discuter des importants travaux et efforts de collaboration entrepris par les RLISS à ce jour.

Les participantes et participants ont pu présenter et partager leur expérience concrète de mobilisation et de collaboration à l'échelle locale. Voilà une initiative sur laquelle se penche le Ministère en collaboration avec le Conseil consultatif des services de santé en français.

Coalition pour des communautés francophones en santé de Scarborough

La Coalition pour des communautés francophones en santé de Scarborough (CCFSS) est le résultat de l'engagement du RLISS du Centre-Est qui vise à établir de solides relations avec les fournisseurs de services de santé et à donner le ton pour une collaboration plus étroite entre le RLISS du Centre-Est et le Centre de santé communautaire TAIBU de Scarborough en vue de répondre aux besoins des francophones et d'améliorer l'offre active des services à l'intention de la clientèle francophone de Scarborough.

Au moyen d'une action concertée, le RLISS du Centre-Est continuera de travailler avec les organismes afin de bâtir leur capacité collective à mettre en œuvre des services en langue française grâce à la collaboration et le partage des connaissances et des ressources qui vise à offrir un accès en français à la vaste gamme de services de santé afin d'améliorer la santé et le mieux-être.

Programme de jour pour adultes francophones dans la région de Durham : investissements 2014-2015 dans le secteur communautaire

Le RLISS du Centre-Est a eu le plaisir d'accorder du financement aux Centres d'Accueil Héritage dans le but de mettre en place un programme de jour pour adultes francophones dans la région de Durham. Grâce à cette subvention, Centres d'Accueil Héritage devient le premier fournisseur de services francophone à conclure une entente de responsabilisation en matière de services multisectoriels avec le RLISS du Centre-Est.

La démocratie au bout des doigts : tondroit.ca

Le Regroupement ethnoculturel des parents francophones de l'Ontario (REPFO) et l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO) offrent à la population francophone, laquelle provient de divers milieux culturels, un programme de sensibilisation concernant l'engagement communautaire et la formation en matière de politique municipale et de politique scolaire.

Le portail tondroit.ca offre aux citoyennes et citoyens les réponses à de nombreuses questions et les invite à soumettre leurs interrogations concernant les élections à l'échelle municipale et scolaire.

Détachement de Hawkesbury de la Police provinciale de l'Ontario

Le détachement de Hawkesbury de la Police provinciale de l'Ontario est le premier détachement de la province à être pleinement opérationnel en anglais et en français.

Tous les postes du détachement de Hawkesbury de la Police provinciale de l'Ontario, tant pour le personnel en uniforme que pour le personnel civil, ont été désignés comme étant bilingues depuis le 1^{er} décembre 2012. On compte au détachement 58 membres du personnel en uniforme et huit membres du personnel civil à temps plein.

La Police provinciale de l'Ontario est engagée à améliorer l'accès aux services en français pour la communauté francophone de l'Ontario étant donné que 83 % des résidentes et résidents de Hawkesbury sont francophones.

Aide juridique Ontario : portrait des besoins juridiques des femmes francophones de l'Ontario

En février 2014, Aide juridique Ontario a publié une étude intitulée *Portrait des besoins juridiques des femmes francophones de l'Ontario*.

L'étude s'est composée d'une revue exhaustive et d'une analyse de la documentation et des études pertinentes, d'une analyse environnementale des services en français dans le secteur judiciaire en Ontario et de consultations approfondies auprès de la communauté francophone.

L'objectif principal de l'étude était de recommander des solutions réalisables à court et à moyen terme pour améliorer l'accès à la justice pour les femmes francophones dans les domaines du droit étant du ressort d'AJO.



Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

Initiatives encourageantes

Les initiatives encourageantes retenues par le commissaire ont été choisies parce qu'elles ont contribué à maintenir des services de qualité en français ou parce qu'elles se sont démarquées par des résultats supérieurs à la simple conformité aux normes imposées par la Loi. Les initiatives suivantes sont détaillées

dans la version interactive de ce rapport :

- Programme d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants
- Connexions Théâtres
- Protocole d'entente : exigences relatives à la traduction des publications inhérentes au processus d'évaluation environnementale

- Groupe consultatif sur la langue française
- Initiatives communautaires encouragées par la recherche-action communautaire
- Centre Passerelle



Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

Mentions honorables

Les mentions honorables soulignent le leadership exercé par des ministères et des organismes gouvernementaux pour favoriser une plus grande offre de services de qualité en français. Chacune de ces initiatives a reçu une mention honorable et fera l'objet d'un billet de blogue du Commissaire au cours de l'année à venir.

- Engagement envers les élèves des programmes de français de base, de français intensif et d'immersion française en Ontario
- Groupe consultatif francophone de London : Partenariats pour la création d'emplois

- Campagne de sensibilisation au port de la ceinture de sécurité, défi de la sécurité routière et programme de partenariat communautaire sur la sécurité routière
- Enseignement du français pour les directrices et directeurs et les directrices adjointes et directeurs adjoints des communications
- Le français au travail : journée de perfectionnement professionnel pour le personnel bilingue de la FPO et des organismes gouvernementaux
- Projet de soins axés sur la collaboration pour permettre aux aînés francophones de vivre plus longtemps à la maison et engagement communautaire à l'égard d'une stratégie pour les aînés

- Trousse d'outils sur les services en français
- Améliorer l'accès en santé mentale
- Groupe de fournisseurs de services de santé identifiés
- Seconde phase du plan stratégique — Évolution des services de justice en français
- OLC soutient neuf événements dédiés aux francophones à travers la province



Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

1
plainte reçue
par jour en
2013-2014

Durant l'exercice financier 2013-2014, le Commissariat a reçu 280 plaintes. Cette année encore, il a reçu un grand nombre de plaintes individuelles portant sur des problématiques très diverses et sur des préoccupations réelles allant de l'absence de services en français à un comptoir à des consultations publiques unilingues en anglais, en passant par des services disponibles, mais non équivalents.

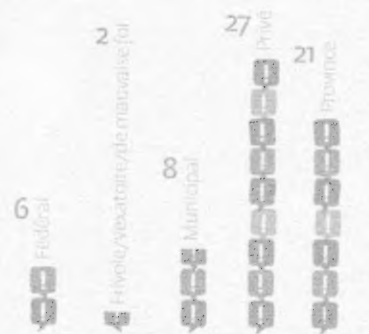
STATISTIQUES

Répartition géographique des plaintes 2013-2014



Assemblée législative*	7
Ministère du Développement économique, du Commerce et de l'Emploi	1
Ministère du Développement du Nord et des Mines	2
Ministère de l'Éducation	7
Ministère de l'Énergie	3
Ministère de l'Environnement	1
Ministère des Finances	15
Ministère de la Formation et des Collèges et Universités	9
Ministère de l'Infrastructure	1
Ministère du Procureur général	21
Ministère de la Recherche et de l'Innovation	1
Ministère des Richesses naturelles	4
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée	43
Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels	4
Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse	7
Ministère des Services gouvernementaux	26
Ministère des Services sociaux et communautaires	7
Ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport	11
Ministère des Transports	9
Ministère du Travail	4
Municipalités**	9
Organismes désignés***	8

Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314



Plaintes non recevables

64

Nombre de plaintes recevables par institution visée

190



Autres types de plaintes****

17

9

Impact mineur

* Il s'agit ici des plaintes visant les organismes qui relèvent directement de cette institution.

** Ces plaintes jugées recevables sont portées contre les municipalités qui disposent d'un règlement sur la prestation des services en français.

*** Il s'agit ici des plaintes visant les organismes et établissements désignés en vertu de la Loi sur les services en français.

**** Ces plaintes se situent dans la sphère de contrôle du gouvernement provincial. Elles se rapportent à des organismes qui ont été créés ou mandatés par des ministères pour offrir des programmes et services qui, dans les cas de transfert de responsabilités, relevaient antérieurement de la province.

CONCLUSION

Avec la déclaration de son indépendance au cours de sa septième année d'activité, le Commissariat a vécu un moment charnière de son histoire. Cette indépendance veut dire que l'organisme doit maintenant voler de ses propres ailes puisqu'il ne profite plus du soutien du gouvernement. Le Commissariat étant maintenant distinct du gouvernement, il devra investir temps et ressources considérables dans son renforcement au cours des prochaines années. Cette transition est un moment critique : le commissaire doit voir à ce que le Commissariat dispose de toutes les ressources nécessaires pour qu'il puisse s'acquitter de ses tâches, tant aujourd'hui que demain. Cette transition est nécessaire pour mener tout droit vers la création de cette nouvelle institution. Si l'indépendance du Commissariat a modifiée sa position, sa permanence et son influence, sa vision et sa mission n'ont pas été altérées.

Bien au contraire, en se préparant à déclarer son indépendance, le Commissariat a réexaminé et

confirmé son engagement envers le public et ses intervenants.

En effet, afin de guider ses actions au cours des prochaines années, le Commissariat s'est donc consacré, à l'automne 2013, à un exercice de planification stratégique pour définir de « grands axes d'orientation stratégiques ». Ainsi, le Commissariat a pu déterminer des objectifs à court, moyen et long terme qui demeureront pertinents pour l'organisation, peu importe les circonstances. Cette réflexion a également permis de dégager des « secteurs prioritaires », qu'il s'agisse de domaines où on soupçonne des lacunes en matière de services en français ou encore des dossiers que l'on souhaite garder à l'esprit compte tenu de leur importance pour l'avancement de la communauté francophone.

Il n'y aurait pas pu y avoir meilleure nouvelle en matière d'affaires francophones que l'adoption du projet de loi 106, la *Loi de 2013 modifiant la Loi sur les services en français (commissaire aux services en français)* puisqu'il est si important à plusieurs

égards que le poste de commissaire relève de l'Assemblée législative, notamment pour garantir la non-ingérence politique, obtenir un engagement des parlementaires, avoir une indépendance au plan juridique, assurer une responsabilisation financière et détenir une capacité d'action et une indépendance administrative.

Avec la création d'une institution permanente pour les francophones au moyen de l'indépendance du commissaire aux services en français, l'année 2013-2014 a été marquée par une avancée importante pour le développement et l'épanouissement de la francophonie ontarienne. En effet, une présence permanente à l'Assemblée législative de l'Ontario représente une avancée historique en matière de reconnaissance et de protection des droits des francophones en Ontario et, du coup, de la société ontarienne dans son ensemble.



Le commissaire joue un rôle clef pour assurer l'interprétation large et téléologique des droits assurés par la Loi et il se doit d'être pleinement indépendant pour assurer ce rôle de façon robuste et efficace.



M^{re} Paul LeVay,
président de l'AJEFO

